

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti SkyCloud s.r.o. se sídlem **Revoluční 1403/28, Praha 1 – Nové Město 110 00, Česká republika** IČO: **04903641** DIČ: **CZ04903641**,
email: info@ClaimCloud.cz

I Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také „**podmínky**“ nebo „**VOP**“) společnosti **SkyCloud s.r.o.**, (dále také „**Poskytovatel**“) upravují vzájemná práva a povinnosti Klienta a společnosti **SkyCloud s.r.o.** při zastupování Klienta společností **SkyCloud s.r.o.** ve věci uplatňování náhrady škody jakož i ostatních pohledávek Klienta (dále také „**kompence**“) jako cestujícího v letecké dopravě vůči leteckým přepravcům, a to vzniklých na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (dále také „**Nařízení (EC) 261/2004**“ nebo „**Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004**“), Montrealské úmluvy, nebo poskytování dalších doplňkových služeb ze strany společnosti **SkyCloud s.r.o.** pro Klienta (dále také „**Služba**“).

1.2. Poskytovatel si může s Klientem individuálně dojednat písemně odchýlná ujednání od těchto VOP, které mají přednost před těmito VOP.

II Vymezení základních pojmů

Definice základních pojmů, používaných v Příkazní smlouvě a těchto VOP:

„**Dlužník**“ představuje leteckou společnost, která operovala předmětný let a vůči které uplatňuje Klient kompenzaci na základě Nařízení (EC) 261/2004, Montrealské úmluvy nebo jiného právního předpisu (dále také „**letecká společnost**“, nebo „**letecký přepravce**“).

„**Důvěrné informace**“ představují jakékoliv informace, které nejsou veřejně přístupné, a/nebo které některá strana označí jako důvěrné, nebo takové informace, se kterými se má nakládat, vzhledem k okolnostem známým druhé straně při poskytnutí informací, jako s důvěrnými.

„**Formulář**“ znamená dokument k vyplnění údajů potřebných pro uplatnění kompenzace a identifikaci Klienta, tedy pro přípravu smluvní dokumentace nezbytné k řádnému plnění předmětu Služby Poskytovatelem. Formulář je možno vyplnit přímo na webové stránce Poskytovatele, případně partnerů, se kterými má poskytovatel uzavřenou smlouvu nebo skrze mobilní aplikaci ClaimCloud.

„**Klient**“ představuje fyzickou osobu, která se na základě Příkazní smlouvy a ve smyslu těchto VOP dohodla na poskytnutí Služby Poskytovatelem a uzavřela s Poskytovatelem Příkazní smlouvu a udělila mu plnou moc. V případě více cestujících uplatňujících kompenzaci (dále také „**spolucestující**“), uzavírá Příkazní smlouvu pouze jeden z cestujících za všechny ostatní spolucestující (dále také „**Pověřený klient**“). V případě jednoho cestujícího se pod pojmem Klient a Pověřený klient rozumí dále v těchto VOP totožná osoba). Plnou moc uděluje Poskytovateli každý Klient sám za sebe.

„**Pověřený klient**“ jedná za všechny spolucestující s Poskytovatelem a uděluje za ně Poskytovateli pokyny. Odměna Poskytovateli je vyúčtována za spolucestující hromadně vůči Pověřenému klientovi. Uhrazený Nárok za spolucestující bude vyplacen na účet zadaný Pověřeným klientem v Zákaznickém systému. Cestující, který vyplnil Žádost za spolucestující je bez

dalšího považován za Pověřeného klienta (dále také „**Zájemce**“) a této osobě je zřízen Zákaznický systém.

„**Nárok**“ znamená možnost Klienta jako cestujícího v letecké přepravě uplatňovat kompenzaci, např. náhradu škody, náhradu pořízovací ceny letenky, vůči letecké společnosti podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004 Montrealské úmluvy, právních předpisů ostatních států či obchodních podmínek letecké společnosti v platném znění. Nárok představuje **pohledávku** na peněžitě či nepeněžitě plnění vůči letecké společnosti v rozsahu „**jistiny**“ (např. 250 EUR, 400 EUR, 600 EUR dle Nařízení (EC) 261/2004, náhrada pořízovací ceny letenky) a „**příslušenství**“ (zejména úroky z prodlení, náklady spojené s jejím vymáháním).

„**Odměna**“ představuje hodnotu, kterou Poskytovatel obdrží za úspěšné uzavření Nároků Klienta nebo jejich části, tedy že letecká společnost Nárok Klienta nebo jeho část uzná a následně uhradí na účet Poskytovatele nebo na účet Klienta, případně pokud bude Nárok klienta nebo jeho část uznaná rozhodnutím soudu nebo správního orgánu a dojde na základě rozhodnutí k úhradě. Odměna je platná, pokud nebylo písemně oběma stranami ujednáno před uzavřením případu jinak.

„**Pracovní den**“ představuje dny od pondělí do pátku, kromě dnů pracovního klidu od 9:00 – 17:00.

„**Právní předpisy o ochraně osobních údajů**“ představuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, a další právní úpravu na základě právních předpisů Evropské unie, například Směrnice 2002/58 a a případně i jiné právní předpisy, které se vztahují na ochranu nebo zpracování osobních údajů, zejména zákon č. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále také „**Zákon o zpracování osobních údajů**“).

„**Služba**“ představuje službu Poskytovatele, kterou poskytuje pro Klienta na základě Příkazní smlouvy a v souladu s těmito VOP, a to zastupování Klienta ve věci uplatňování Nároků Klienta jako cestujícího v letecké přepravě vůči leteckým přepravcům, a to vzniklých na základě Nařízení (EC) 261/2004, Montrealské úmluvy, právních předpisů ostatních států či obchodních podmínek letecké společnosti v platném znění nebo poskytování dalších doplňkových služeb ze strany Poskytovatele pro Klienta (dále také „**ClaimCloud**“).

„**Standardní případ**“ představuje takový případ, který je určen legislativou (EC) 261/2004. Zejména v rámci kompenzací za nekorektně proběhlý let ve výši nároku 250 EUR, 400 EUR a 600 EUR pro cestujícího a dále náhrada pořízovací ceny letenky.

„**Nestandardní případ**“ představuje takový případ, který je určen individuální částkou náhrad či kompenzací v souvislosti s vymáháním vícenásobných cestujícího způsobených pochybením leteckého přepravce, např. v souvislosti s propadnutím hotelu nebo poškozením či ztrátou zavazadla.

„**Soudní úkon**“ představuje jakýkoliv právní úkon, který v souvislosti s právní službou, který souvisí s Nárokem a učinil jej na základě pokynu Klienta, resp. pokynu Poskytovatele smluvní externí advokát (dále jen „**advokát**“).

„**Předběžné posouzení**“ – se rozumí posouzení Nároku nebo příprava a realizace kroků vedoucích k vymožení Nároku Klienta bez nutnosti využití smluvního externího advokáta a vstupu do soudního vymáhání.

„**Soudní vymáhání**“ – se rozumí předání Nároku k vymáhání advokátovi a následná příprava a odeslání dokumentů nutných pro vstup do soudního procesu (**zejména předžalobní výzva a podání žalobního návrhu proti letecké společnosti, jednání u soudu**) a právní zastoupení v průběhu celého soudního, exekučního nebo insolvenčního řízení.

„**Příkazní smlouva**“ představuje právní jednání, kterým Klient závazně objedná a sjednává službu ClaimCloud, kdy v případě spolucestujících ji sjednává za ostatní spolucestující Pověřený klient. Podpisem Příkazní smlouvy Klient stvrzuje tyto VOP včetně případných povinností, práv a sankcí.

„**Program**“ znamená typ služby se stanovenými podmínkami, kterou Klient může objednat buď skrze stránky provozované společností SkyCloud s.r.o. nebo skrze stránky partnerů společnosti SkyCloud s.r.o.

„**Žádost**“ znamená žádost Závjemce o předběžné posouzení Nároku cestujícího v letecké přepravě od leteckých společností podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004, Montrealské úmluvy, právních předpisů ostatních států či obchodních podmínek letecké společnosti v platném znění.

„**Garance výplaty**“ znamená, že v případě kladného přijetí Žádosti a následně neúspěšné kompenzace Klientovi u programu, který tuto variantu nabízí, bude Klientovi nabídnut odkup jeho pohledávky formou postoupení pohledávky v minimální výši 500 CZK nebo ekvivalent v EUR, a to ve všech případech vyjma uzavření letového prostoru z důvodu válečného konfliktu nebo v případě krachu letecké společnosti nebo vstupu do insolvenčního jednání dané letecké společnosti nebo v případě, kdy kompenzace byla neúspěšná z důvodů na straně Klienta.

„**Reklamac**“ znamená písemný požadavek Klienta na prověření Služby Poskytovatele.

„**Účet**“ znamená bankový účet zřízený Poskytovatelem, ze kterého jsou vypláceny vymožené Nároky, nebo jejich části Klientovi podle Nařízení (EC) 261/2004, a ostatní výdaje v souladu s podmínkami těchto VOP.

„**Webová stránka Poskytovatele**“ znamená internetovou stránku www.ClaimCloud.cz případně další domény, které společnost SkyCloud s.r.o. používá pro provozování služby ClaimCloud (například doména www.ClaimCloud.sk).

„**Závjemce**“ znamená fyzickou osobu, která má zájem o poskytnutí Služby a která zašle Poskytovateli Žádost nebo vyplněný formulář, a to případně i za spolucestující.

„**Zákaznický systém**“ znamená zákaznický účet vedený na stránkách Poskytovatele. Pověřený klient se do zákaznického systému může přihlásit pomocí svých přihlašovacích údajů, které mu byly zaslány na uvedený email po vyplnění Žádosti.

„**Obchodní partner**“ jedná se o fyzickou či právnickou osobu, se kterou je sepsána individuální smlouva o společné spolupráci.

„**Aplikace**“ jedná se o mobilní aplikaci, která je ve vlastnictví společnosti SkyCloud s.r.o. Tuto aplikaci si Pověřený klient může stáhnout zdarma na stránkách www.ClaimCloud.cz a využívat ji dle těchto VOP pro zadání a ověření žádosti kontroly letu.

„**Víceúkon**“ je takový úkon, který je vyžádán Klientem přímo po Poskytovateli **neoprávněně** (zejména, dohledání korektně proběhlé platby, opakované vygenerování dokumentů, ruční vložení zákaznických dat po opakované- minimálně 2x – urgenci apod.).

„**Pokuta**“ jedná se o finanční sankci při nedodržení Příkazní smlouvy a těchto VOP, kterou může Poskytovatel nárokovat na Klientovi.

„**Poplatek**“ je finanční sankcí za nečinnost Klienta nebo požadavek Klienta, který nebyl nezbytný a oprávněný.

„**Doporuč a získej**“ jedná se o věrnostní program pro všechny registrované Pověřené klienty, kdy za doporučení dalšího úspěšně kompenzovaného cestujícího, Pověřený klient obdrží provizi dle aktuálního Ceníku (<https://claimcloud.cz/cs/pricing/>).

„**Množstevní odměna**“ jedná se o bonus pro všechny cestující v Žádosti ve výši dle počtu kompenzovaných cestujících v Žádosti (čím více osob v Žádosti, tím vyšší množstevní odměna). Bonus je stanoven aktuálním ceníkem a náleží poměrně všem cestujícím. (<https://claimcloud.cz/cs/pricing/>).

„**Referenční kód**“ jedná se o unikátní číselný kód, na jehož základě je možné doporučit zákazníka ve smyslu Závjemce v rámci programu Doporuč a získej nebo tento číselný kód umožňuje čerpání Služby za zvýhodněných podmínek při doporučení od obchodního partnera společnosti a na jehož základě je následně spárován Klient s doporučeným zákazníkem.

„**Smart asistent**“ jedná se o objednávku asistenčních služeb ClaimCloud dopředu, které již nejsou dále zpoplatněny.

„**Ekvivalent CZK**“ – se rozumí kurz EUR (případně jiné měny) – CZK stanovený ČNB pro daný den.

III Obecné ustanovení

3.1 Poskytovatel se zavazuje až do doby ukončení poskytování Služby ve smyslu těchto VOP, jednat svým vlastním jménem na účet Klienta vůči letecké společnosti v rámci plnění předmětu Služby za účelem uspokojení Nároků Klienta, s čímž Klient vysloveně souhlasí, a to řádně podepsanou Příkazní smlouvou a udělenou plnou mocí Klientem. **V případě, že dojde v průběhu poskytování Služby k postoupení Nároku na Poskytovatele, řídí se smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem zejména pokud jde o vzájemná práva a povinnosti i nadále Příkazní smlouvou**, těmito VOP, a to s přihlédnutím ke smlouvě o postoupení pohledávky a změně smluvního vztahu na základě postoupení Nároku. Úplata a pravidla postoupení pohledávky dále upraveny v čl. IX bod 4.9 a dále těchto VOP.

3.2 Poskytovatel při poskytování Služby neposkytuje Klientovi záruku, že jeho Nárok bude uspokojen, a to ani jen z části. **Klient bere výslovně na vědomí, že uzavřením Příkazní smlouvy nevzniká Klientovi jakýkoliv nárok na peněžité či jiné plnění přímo od Poskytovatele**, ale pouze pohledávka na případné budoucí plnění, které bude Poskytovatelem pro Klienta vymoženo od Dlužníka.

3.3 Poskytovatel negarantuje výši kompenzované částky na úhradu Nároku ani formu plnění Nároku od letecké společnosti a délku doby vymáhání Nároků Klienta.

3.4 Klient výslovně souhlasí, aby Poskytovatel přijal jakékoliv finanční plnění Nároků, nebo jejich částí, v souvislosti s plněním předmětu Služby na Účet.

3.5 S ohledem na poskytování Služby je Poskytovatel na základě Příkazní smlouvy a v souladu s těmito VOP oprávněn odečíst si Odměnu, Paušalizovanou odměnu, Poplatek a smluvní pokutu dle čl. IX a X. těchto VOP z uhrazeného Nároku leteckou společností po připsání sumy finančních prostředků na Účet, a to dle typu objednaného programu Klientem, případně požadovat na Klientovi odpovídající část Odměny, Pokuty a smluvní pokuty v případě, kdy letecká společnost poskytla plnění na účet Klienta nebo letecká společnost poskytla plnění jinou než finanční formou (např. bankovními šeky, poukazy, leteckými mílemi, kredity nebo jinými službami).

3.6 Klient bere na vědomí, že do doby, kdy bude zaplácena Odměna Poskytovateli za jeho odvedené služby (například za poskytnuté vouchery nebo letecké míle namísto kompenzace ve formě peněžitého plnění), nepoukáže Poskytovatel vymožené plnění (například ve formě leteckých mílů, voucherů) Klientovi.

3.7 Klient bere na vědomí, že jakákoliv komunikace s Poskytovatelem je možná pouze v Pracovních dnech.

3.8. Klient bere na vědomí, že jakákoliv komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem je zcela důvěrná a nesmí být sdílena s další třetí stranou, pokud není odsouhlaseno Poskytovatelem.

3.9 V případě nezletilých Klientů a v určitých případech i Klientů omezených ve svéprávnosti, je nezbytné pro podání žaloby a

uzavření smlouvy o postoupení pohledávky zajistit souhlas soudu k právnímu jednání učiněného za tyto osoby. Osoby zastupující tyto osoby jsou povinni tento souhlas zajistit v případě, že je k tomu Poskytovatel vyzve. Dále k této povinnosti viz čl. XII bod 7.3.4 písm. c) a d) a čl. IX bod 9.12 (sankce za nesplnění této povinnosti) těchto VOP.

IV Objednávka Služby, průběh vymáhání Nároku, zapojení advokáta a pravidla postoupení pohledávky

4.1 Na webové stránce Poskytovatele ClaimCloud.cz nebo na stránkách obchodního partnera nebo skrze aplikaci objedná Závazce zvolený program nebo vyplní Žádost o služby Poskytovatele. Závazce je povinen uvést v Žádosti pravdivé, úplné a správné údaje, zejména o cestujících a Nároku, a udržovat je po celou dobu spolupráce aktuální. Údaje uvedené v Žádosti jsou Poskytovatelem považované za správné.

4.2 V návaznosti na doručení Žádosti, ji Poskytovatel vyhodnotí, a to nejdéle do jednoho kalendářního týdne od data doručení Poskytovateli. V případě, že se Nárok bude jevit jako oprávněný a Poskytovatel rozhodne o převzetí Nároku k vymáhání, bude Závazce vyzván skrze zákaznický systém, email nebo telefonicky k vyplnění a podepsání plné moci a Příkazní smlouvy. **Poskytovatel není v žádném případě povinen uzavřít Příkazní smlouvu se Závazcem a převzít Nárok k vymáhání.** Závazce vytištěnou plnou moc a Příkazní smlouvu, řádně, úplně a pravdivě vyplní, podepíše a nahraje naskenovanou do Zákaznického systému, nebo zašle na kontaktní email Poskytovatele. V případě více cestujících zajistí podpis plné moci od ostatních cestujících Závazce. Příkazní smlouva je uzavřena doručením podepsané a řádně vyplněné Příkazní smlouvy včetně řádně vyplněné plné moci Poskytovateli a Závazcem, a případní ostatní cestující uvedení v Žádosti, se stávají Klientem Poskytovatele. Poskytovatel potvrdí doručení vyplněné Příkazní smlouvy Pověřenému klientovi na e-mail uvedený v Zákaznickém systému nebo potvrdí skrze Zákaznický systém v sekci zákazníka. Po doručení Příkazní smlouvy bude tato objednávka zaevidována v systému Poskytovatele pod jedinečným číslem (ID), pod kterým jej bude možné vždy dohledat.

4.3 Klient podpisem Příkazní smlouvy ~~a zaškrtnutím určeného políčka~~ souhlasí s tím, že Poskytovatel může začít s poskytováním Služby podle Příkazní smlouvy okamžitě po doručení řádně, úplně vyplněné a podepsané plné moci a Příkazní smlouvy zaslané Poskytovateli, neudělí-li Pověřený klient Poskytovateli opačný pokyn při podpisu a zaslání Příkazní smlouvy.

4.4 Údaje uvedené a předané Klientem Poskytovateli budou použity jen za účelem plnění předmětu Služby Poskytovatelem a v souladu s těmito VOP.

4.5. Poskytovatel na základě znalosti problematiky vymáhání náhrady škody na základě Nařízení (EC) 261/2004 a postupu leteckých společností v jednotlivých případech je oprávněn na základě svého uvážení po celou dobu volit postup při vymáhání Nároku, který se mu jeví jako nejlepší a v zájmu Klienta. Postup je zpravidla následující:

- Poskytovatel osloví leteckou společnost a vyzve ji k úhradě Nároku,
- v případě, že nedojde k úhradě ze strany letecké společnosti na základě přímé činnosti Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn zhodnotit Nárok a uvážit vhodnost předání Nároku advokátovi,
- pokud nedojde k úhradě Nároku leteckou společností na základě mimosoudní činnosti advokáta (např. předžalobní výzvy, smírného vyjednávání), je Poskytovatel oprávněn zvážit podání žaloby na soud nebo předání správnímu orgánu k vydání rozhodnutí.

4.6. V případě, že nedojde k dobrovolné úhradě Nároku a Poskytovatel vyhodnotí Nárok jako vhodný k podání žaloby na soud, zvolí Poskytovatel nejvhodnější postup při podání žaloby, zejména mezi:

- žaloba bude podána jménem Klienta na účet Klienta,
- žaloba bude podána jménem Poskytovatele na účet Poskytovatele na základě Smlouvy o postoupení pohledávky, kdy Poskytovatel bude na základě smlouvy o postoupení pohledávky vlastníkem Nároku.

4.7. V případě dle čl. IV. bod 4.6 písm. a) – žaloba je podána jménem Klienta na účet Klienta, je Klient povinen poskytnout veškerou součinnost a podepsat dokumenty nezbytné pro podání žaloby, zejména plnou moc z Klienta na advokáta a dodatek k příkazní smlouvě, tak aby mohlo dojít k podání žaloby a následnému soudnímu a případně exekučnímu řízení. Poskytovatel je povinen vést veškeré náklady spojené s vymáháním Nároku, zejména náklady soudního řízení včetně právního zastoupení, a to až do okamžiku jejich uhrazení leteckou společností Klientovi, kdy poté dojde k jejich vyúčtování ve smyslu Odměny dle čl. IX těchto VOP.

4.8. V případě, že Klient nesouhlasí s podáním žaloby dle čl. IV odst. 4.6 písm. a) – žaloba má být podána jménem Klienta na účet Klienta, je Klient povinen uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o postoupení pohledávky. Neuzavření smlouvy o postoupení pohledávky dle předešlé věty se považuje za porušení povinností Klienta a neposkytnutí součinnosti a je sankcionováno dle čl. IX bodu 9.12 až 9.14 těchto VOP.

4.9 **Postoupení pohledávky** dle č. III bod 3.1 a čl. IX bod 4.6 písm. b) těchto VOP se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, zejména § 1879 občanského zákoníku. Pravidla postoupení pohledávky jsou zejména následující:

- úplata za postoupení pohledávky je splatná za podmínky uhrazení Nároku leteckou společností alespoň ve výši 3 000 CZK + zákonná sazba DPH (minimální odměna Poskytovatele za Službu). Pokud dojde ze strany letecké společnosti k úhradě menší než 3 000 CZK + zákonná sazba DPH, nárok na úplatu Klientovi nevzniká,
- v případě nezletilých cestujících nebo cestujících omezených ve svéprávnosti jsou jejich zástupci povinni podat návrh na schválení právního jednání za tyto osoby k soudu (uzavření smlouvy o postoupení pohledávky),
- úplata je splatná na bankovní účet určený Pověřeným klientem do 20 pracovních dní ode dne úhrady leteckou společností,
- úplata za postoupení pohledávky pro Klienta je ve výši 50 % ze sumy skutečně uhrazené leteckým dopravcem na Jistinu – zákonná sazba DPH a je stanovena s ohledem na Odměnu, která by jinak příslušela poskytovateli dle čl. IX těchto VOP. Zbývající částka Jistiny a příslušenství přísluší Poskytovateli.

4.10. Na základě uzavřené Příkazní smlouvy jsme zejména:

- oprávnění Vaším jménem udělit advokátovi zplnomocnění k zastupování proti letecké společnosti, kdy zároveň touto cestou udělujete advokátovi pokyn, aby přijímal ve věci Nároku pokyny od nás, kdy jsou tyto pokyny považovány přímo za Vaše pokyny, a to dokud udělené pokyny písemně neodvoláte nebo nevypovíte plnou moc udělenou nám, nebo advokátovi prostřednictvím nás,
- oprávnění za Vás a na Vaš účet jednat s advokátem a dávat advokátovi pokyny,
- oprávnění uvádět jako platební místo pro výplatu plnění Nároku a spojeného příslušenství náš bankovní

- účet nebo bankovní účet advokáta a přijmout zde veškeré finanční prostředky,
- d. oprávnění započítat si naši Odměnu, Paušalizovanou odměnu, náklady letecké společnosti, smluvní pokuty a Poplatky na plnění, které jsme pro Vás získali od letecké společnosti (to znamená, že si tyto částky přímo strháme z finančních prostředků, které nám pro Vás poslala letecká společnost a pošleme Vám zbývající výši finančních prostředků),
 - e. zprošťujete advokáta povinnosti mlčenlivosti vůči nám, tak abychom s ním mohli jednat a řešit Váš Nárok na náhradu škody.

V Délka řešení případu

5.1 Klient bere na vědomí, že průměrná délka procesu vymáhání se pohybuje v rozmezí tří až osmnácti měsíců od okamžiku zaslání vyplněných dokumentů potřebných k řešení Nároku. V případě, kdy letecká společnost nereaguje či zamítne plnění Nároku v dané lhůtě, je Poskytovatel oprávněn dle vlastního uvážení rozhodnout, zda a kdy bude Nárok postoupen dalšímu dozorčímu orgánu nebo k soudnímu vymáhání, nebo zda ukončení vymáhání Nároku bez dalšího. V případě, že se Poskytovatel rozhodne případ postoupit buď k dalšímu dozorčímu orgánu či soudnímu vymáhání, další lhůty řešení daného Nároku jsou odvislé od lhůt daných dozorčími orgány či od průběhu soudního vymáhání a Poskytovatel tak již není odpovědný za další prodloužení vymáhání Nároku.

VI Zákaznický systém

6.1 Na základě registrace Pověřeného klienta provedené na webové stránce nebo u obchodního partnera může Pověřený klient přistupovat do svého Zákaznického systému, a to i za ostatní společestující uvedené v Žádosti. Ze svého uživatelského rozhraní může provádět objednávání služeb (dále jen „Zákaznický systém“) nebo sledovat aktuální stavy Nároku.

6.2 Při registraci na webové stránce nebo u obchodního partnera a při objednávání služeb je Pověřený klient povinen uvádět správně, úplně a pravdivě všechny údaje, a to i za společestující. Údaje uvedené v Zákaznickém systému je Pověřený klient při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat nebo neprodleně o jejich změně informovat Poskytovatele. Údaje uvedené Pověřeným klientem v Zákaznickém systému a při objednávání služeb jsou společností SkyCloud s.r.o. považovány za správné, úplné a pravdivé. Přístup k Zákaznickému systému je zabezpečen uživatelským jménem a heslem.

6.3 Pověřený klient je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho Zákaznického systému a bere na vědomí, že SkyCloud s.r.o. nese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany Pověřeného klienta.

6.4 Pověřený klient není oprávněn umožnit využívání Zákaznického systému třetím osobám, a to ani společestujícím. SkyCloud s.r.o. může zrušit Zákaznický systém, a to zejména v případě, kdy Pověřený klient svůj Zákaznický systém nevyužívá déle než 3 roky od poslední aktivity Pověřeného klienta, či v případě, kdy Pověřený klient nebo společestující poruší své povinnosti vycházející z Příkazní smlouvy a těchto VOP.

6.5 Pověřený klient bere na vědomí, že Zákaznický systém nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

6.6 Každý Pověřený klient má možnost doporučit nového Zájemce. V případě, že doporučený Zájemce vloží referenční kód stávajícího Pověřeného klienta ve Formuláři, doporučujícímu pověřenému klientovi v případě kladného vyřízení žádosti

nového Zájemce náleží provize dle čl. XI bodu 11.1 těchto VOP. Referenční kód je umístěn v Zákaznickém systému v sekci zákazníka.

6.7 Každý Pověřený klient, který má právo na provizi za doporučení a získání je povinen se o provizi přihlásit u SkyCloud na emailové adrese info@claimcloud.cz, a to do 90 dní od připsání plnění na účet doporučeného Zájemce.

VII Práva a povinnosti Klienta a Poskytovatele

7.1 Poskytovatel se zavazuje:

7.1.1 postupovat při zařizování záležitosti Klienta poctivě a pečlivě, v souladu se zájmy Klienta, které jsou mu známé, nebo mu musely být známé, a podle pokynů Klienta, kdy v případě společestujících uděluje pokyny za společestující Pověřený klient,

7.1.2 podávat Pověřenému klientovi na jeho požádání zprávy o stavu a vývoji vymáhání Nároku Klienta, a to v případě požádání prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách, který bude obsahovat veškeré potřebné informace k dohledání Žádosti a ověření identity. Bez řádného vyplnění kontaktního formuláře jej nelze dokončit a odeslat žádost Poskytovateli,

7.1.3 chránit práva a oprávněné zájmy Klienta, využívat a uplatňovat ty zákonné prostředky, které sám pokládá za prospěšné pro Klienta a v jeho zájmu,

7.1.4 po ukončení Služby bez zbytečného odkladu vrátit Klientovi jakékoli doklady předané v originále v písemné formě, které od něho převzal v souvislosti s předmětem Služby, pokud Pověřený klient vyzve Poskytovatele. **7.2 Poskytovatel je oprávněn:**

7.2.1 vyžádat si od Klienta jakékoli stanovisko, podklady a informace, zejména o letu a cestujících, nebo vyžádat učinění aktivních úkonů ze strany Klienta souvisejících s plněním předmětu Služby, tak aby mohlo dojít k úspěšnému vymození Nároku (například aktivty spojené s opatrovníckým soudem, podpis smlouvy o postoupení pohledávky, podpis čestného prohlášení (například o zpoždění letu, aj.), opravy či doplnění dodaných dokumentů Klientem a jiné);

7.2.2 vykonávat předmět Služby sám nebo prostřednictvím třetí osoby.,

7.2.3 přijímat plnění nebo jakékoli náhrady od leteckých společností svým jménem na účet Klienta ve všech formách, které může letecká společnost dle příslušné legislativy nabídnout. Dále je Poskytovatel oprávněn přijímat i případné plnění od leteckých společností v rámci tzv. „dobré vůle“ letecké společnosti za Klienta. Plnění z „dobré vůle“ není splněním právní povinnosti letecké společnosti na základě legislativy (EC) 261/2004 či Montrealské Úmluvy, nebo jiného právního předpisu, ale jedná se o dobrovolně poskytnuté plnění leteckou společností. V případě, kdy Klient obdrží plnění z „dobré vůle“, náleží Poskytovateli Odměna dle pravidel výpočtu Odměny za standardní případ dle článku IX. těchto VOP.

7.2.4 Poskytovatel je oprávněn po celou dobu vymáhání Nároku průběžně vyhodnocovat účelnost a efektivnost vymáhání Nároku a rozhodnout o ukončení vymáhání Nároku i v případě, že nedošlo k plnění ze strany letecké společnosti. Poskytovatel není v tomto případě povinen poskytnout plnění v jakékoli formě, zejména uhradit jakékoli finanční prostředky, Klientovi.

7.3 Klient se zavazuje:

7.3.1 zaplatit Poskytovateli Odměnu v souladu s Příkazní smlouvou dle podmínek uvedených v čl. IX těchto VOP nebo Paušalizovanou odměnu uvedenou v čl. IX těchto VOP, případně smluvní pokutu nebo Poplatek dle čl. X těchto VOP;

7.3.2 nevýjednávat v čase trvání právního vztahu ve smyslu těchto VOP s leteckými společnostmi přímo bez souhlasu Poskytovatele; kdy vyplacení Nároků Klienta nebo jejich části v důsledku činnosti

Klienta nebo jakékoli jiné třetí osoby v součinnosti s Klientem nemá vliv na odměnu Poskytovatele;

7.3.3 nepověřit v čase trvání poskytování Služby ve smyslu Příkazní smlouvy a těchto VOP jinou osobu či třetí stranu stejnou nebo obdobnou činností jako je Služba; kdy vyplacení Nároků Klienta nebo jejich částí v důsledku činnosti Klienta nebo jakékoli jiné třetí osoby v součinnosti s Klientem po uzavření Příkazní smlouvy nemá vliv na Odměnu Poskytovatele dle čl. IX těchto VOP;

7.3.4 poskytnout Poskytovateli jakoukoli součinnost potřebnou při výkonu předmětu Služby, a to zejména pak ve smyslu čl. VII. bod 7.2.1 těchto VOP, kdy Klient je povinen zejména:

- a) úplně, pravdivě a řádně vyplnit všechny údaje a informace vyžadované Poskytovatelem, a to ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, a tyto údaje udržovat aktualizované,
- b) podepsat příslušné dokumenty (zejména příkazní smlouvu včetně případných dodatků, plnou moc pro Poskytovatele nebo advokáta, smlouvu o postoupení pohledávky, čestné prohlášení, aj.) na pokyn Poskytovatele v písemné formě, včetně úředně ověřeného podpisu, a předat je Poskytovateli,
- c) podat návrh na schválení právního jednání (zejména pak udělení plné moci, uzavření příkazní smlouvy, uzavření smlouvy o postoupení pohledávky, podání žaloby aj.) za nezletilé cestující (mladší 18 let) nebo cestující omezené ve svéprávnosti) k soudu, účastnit se soudního řízení a učinit veškeré kroky k udělení souhlasu s právním jednáním za nezletilé cestující nebo cestující omezené ve svéprávnosti. Klient je povinen informovat Poskytovatele o průběhu řízení, předat mu listiny vydané v rámci soudního řízení, a to i v originále na žádost Poskytovatele,
- d) poskytnout další doklady a dokumenty vyžádané leteckou společností, soudem nebo správním orgánem po poskytovateli (obvykle sken pasu, ověřenou plnou moc, dokument podepsaný totožným podpisem Klienta jako byl v cestovním dokumentu v čase cesty, doplňkovou verifikaci klienta dle konkrétního požadavku letecké společnosti, souhlas soudu s jednáním učiněným za nezletilého cestujícího nebo cestujícího omezeného ve svéprávnosti apod.),
- e) předávat listiny, informace a veškeré podklady v čitelné a srozumitelné formě.

7.3.5 Klient bere na vědomí, že získané Nároky jsou příjmem fyzické nebo právnické osoby a je nutné je přiznat v daňovém přiznání.

7.3.6 Klient výslovně bere na vědomí, že pokud svým chováním a porušením Příkazní smlouvy a těchto VOP (zejména bodů 7.3.2–7.3.4) zmaří vyjednávání Poskytovatele s leteckou společností, je Poskytovatel oprávněn vymáhat Paušalizovanou odměnu za Službu tak, jako by se jednalo o úspěšně dokončený případ a Klient je povinen Paušalizovanou odměnu zaplatit ve výši dle čl. IX bod 9.13 a dále případné náklady letecké společnosti dle 9.14 těchto VOP.

7.3.7 Klient výslovně bere na vědomí, že pokud svým chováním a porušením Příkazní smlouvy a těchto VOP (zejména bodů 7.3.2–7.3.4) zmaří vyjednávání Poskytovatele s leteckou společností nebo zmaří vymožení Nároku, ať už svým jednáním či nejednáním (např. nevystaví-li Klient Poskytovateli plnou moc, zastaví-li Klient vymáhání pohledávky po předání vymáhání advokátovi, vezme-li Klient zpět žalobu proti dlužníkovi nebo dá pokyn Poskytovateli ke zpětvzetí žaloby, nepodá-li návrh na schválení právního jednání soudem za nezletilého, to vše s následkem ukončení vymáhání pohledávky proti letecké společnosti a případně zastavení soudního řízení apod.), zavazuje se Klient zaplatit **Paušalizovanou odměnu** za Službu tak, jako by se jednalo o úspěšně dokončený případ a Klient je povinen Paušalizovanou odměnu zaplatit ve výši dle čl. IX bod 9.13 těchto VOP. V případě,

že Nárok byl předán do fáze Soudního vymáhání, zahrnuje Paušalizovaná odměna rovněž mimosmluvní odměnu advokáta dle vyhl. 177/1996 Sb., advokátního tarifu, soudní poplatek, náklady letecké společnosti, popř. další náklady soudního řízení (dále také „**Náklady vymáhání pohledávky**“), to ve výši dle čl. IX bod 9.13 a 9.14 těchto VOP. Toto ujednání zůstává mezi Poskytovatelem a Klientem v platnosti i pokud dojde k zániku Příkazní smlouvy.

VIII Zplnomocnění a oprávnění

8.1 Klient odesláním Žádosti a následným podepsáním plné moci a Příkazní smlouvy Poskytovateli zplnomocňuje Poskytovatele k zastupování jménem Poskytovatele na účet Klienta při jakýchkoliv úkonech v rámci výkonu předmětu Služby. Klient je povinný udělené zplnomocnění držet v platnosti během celé doby trvání smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem. Klient současně zplnomocňuje Poskytovatele k přijetí jakýchkoliv plateb nebo jiných forem plnění Nároku od leteckých společností uhrazených za účelem uspokojení Nároků Klienta, nebo jejich částí na Účet.

8.2 Jakmile pro kteroukoliv z činností Poskytovatele při plnění předmětu Služby bude zapotřebí předložit originál vlastnoručně podepsané Příkazní smlouvy nebo plné moci v písemné podobě, a to včetně úředně ověřeného podpisu, je Klient povinen tyto dokumenty Poskytovateli na jeho výzvu dodat bez zbytečného odkladu.

8.3 Klient podepsáním a zasláním Příkazní smlouvy závazně sjednává asistenční službu ClaimCloud a následně se řídí podmínkami dané Příkazní smlouvy a těmito VOP. Pokud je ve smlouvě více dalších spolucestujících, má se za to, že podepsaný Klient je osobou, která zastupuje tyto spolucestující.

8.4 Klient bere na vědomí, že v případě, kdy je ve smlouvě více dalších spolucestujících, je případná kompenzace od letecké společnosti zasílána vždy až v okamžiku, kdy byla poukázána kompletní platba leteckou společností na účet Poskytovatele za všechny spolucestující specifikované v Příkazní smlouvě. V případě, že letecká společnost poukáže nekompletní platbu, proces nárokování probíhá dále až do splnění Nároku. Platba je Klientovi zaslána souhrnně za všechny spolucestující.

IX Odměna Poskytovatele a Náklady vymáhání pohledávky

9.1 Poskytovateli za výkon předmětu Služby náleží Odměna v případě, že dojde k úspěšnému vymožení Nároku Klienta, nebo jeho části, tedy že letecká společnost Nárok Klienta zcela, nebo alespoň z části uhradí buď na účet Poskytovatele či přímo na účet Klienta. Odměna a její výše Poskytovateli se odvíjí od objednaného programu či služby ClaimCloud. Forma Odměny může být v konkrétních případech sjednána odlišně jako předplatba za asistenční služby nebo kombinací předplatby za asistenční služby a Odměny určené dle odst. 2 tohoto článku.

9.2 Odměna Poskytovatele se odvíjí od typu případu a jeho složitosti a skládá ze tří na sobě nezávislých složek, a to z:

- I. „*podílová odměna*“ – jedná se o část Odměny počítanou z finančních prostředků skutečně uhrazených leteckou společností na Jistinu – zpravidla ve výši 250 EUR, 400 EUR, nebo 600 EUR, (případně ekvivalent v jiné měně), a to na základě vymáhání Nároku Klienta Poskytovatelem dle Nařízení (EC) 261/2004, a to i v případě částečného plnění,
- II. „*podíl na úroku z prodlení*“ – jedná se o část odměny počítanou z finančních prostředků uhrazených leteckou společností na úroky z prodlení

v souvislosti s prodlením při úhradě Nároku, a to i v případě částečného plnění,

- III. „náklady vymáhání“ – jedná se o část odměny počítanou z finančních prostředků uhrazených leteckou společností jako příslušenství Nároku, tj. vedle Jistiny a úroků z prodlení, a to i v případě částečného plnění, kdy se jedná zpravidla o Náklady vymáhání pohledávky ve smyslu čl. VII bod 7.3.7, tedy mimosmluvní odměnu advokáta dle vyhl. 177/1996 Sb., advokátního tarifu, soudní poplatek, náklady letecké společnosti, popř. další náklady soudního řízení.

9. 3 Právo na podílovou odměnu vzniká Poskytovateli v případě být i částečného **uhrazení Jistiny**. K podílové odměně za standardní případ účtuje Poskytovatel daň z přidané hodnoty v zákonné výši (dále také „DPH“). Podílová odměna se určuje ve výši:

A. za standardní případ a v případě, že bude náhrada škody uhrazená leteckým dopravcem před Soudním vymáháním, ve výši **25 % ze sumy** skutečně uhrazené leteckým dopravcem na Jistinu + DPH.

Obvyklá podílová odměna při vymáhání náhrady škody podle Nařízení (EC) 261/2004 představuje (podle vzdálenosti letiště odletu a letiště přeletu):

- do 1500 km a náhrady škody 250 EUR je výše podílové odměny Poskytovateli 62,50 EUR + DPH,
- v rozmezí 1501 km – 3500 km a náhrady škody 400 EUR je výše podílové odměny Poskytovateli 100,- EUR + DPH,
- nad 3501 km a náhrady škody 600 EUR je výše podílové odměny Poskytovateli 150,- EUR + DPH

V případě, že bude Jistina hrazena leteckým dopravcem pouze částečně, bude výše podílové odměny upravena tak, že bude představovat 25 % ze sumy skutečně uhrazené leteckým dopravcem na Jistinu + DPH.

B. za nestandardní případ a v případě, že bude náhrada škody uhrazená leteckým dopravcem před Soudním vymáháním, ve výši **30 % ze sumy** skutečně uhrazené leteckým dopravcem na Jistinu + DPH.

V případě, že bude Jistina hrazena leteckým dopravcem pouze částečně, bude výše podílové odměny upravena tak, že bude představovat 30 % ze sumy skutečně uhrazené leteckým dopravcem na Jistinu + DPH.

C. za standardní případ i za nestandardní případ a zároveň v případě, že bude náhrada škody uhrazená leteckým dopravcem až ve fázi Soudního vymáhání, ve výši **50 % ze sumy** skutečně uhrazené leteckým dopravcem na Jistinu + DPH.

Obvyklá podílová odměna při vymáhání náhrady škody podle Nařízení (EC) 261/2004 představuje (podle vzdálenosti letiště odletu a letiště přeletu):

- do 1500 km a náhrady škody 250 EUR je výše odměny Poskytovateli 125 EUR + zákonná sazba DPH,
- v rozmezí 1501 km – 3500 km a náhrady škody 400 EUR je výše odměny Poskytovateli 200,- EUR + zákonná sazba DPH,
- nad 3501 km a náhrady škody 600 EUR je výše odměny Poskytovateli 300,- EUR + zákonná sazba DPH

V případě, že bude Jistina hrazena leteckým dopravcem pouze částečně, bude výše podílové odměny upravena tak, že bude

představovat 50 % ze sumy skutečně uhrazené leteckým dopravcem.

9.4 Poskytovateli přísluší jako druhá část Odměny **podíl na úroku z prodlení** ve výši 100 % z uhrazených úroků z prodlení leteckou společností.

9.5 Poskytovatel hradí v průběhu poskytování Služby veškeré náklady a výdaje, zejména náklady právního zastoupení, soudní poplatek, poštovní služby aj. Klient tyto náklady do okamžiku jejich uhrazení leteckou společností nehradí. Uhradí-li letecká společnost na základě mimosoudního plnění nebo na základě soudního rozhodnutí a v souvislosti s ním finanční plnění nad rámec Jistiny a úroků z prodlení (typicky ve smyslu Nákladů vymáhání pohledávky), vzniká jako třetí část Odměny Poskytovateli právo na úhradu nákladů vymáhání. **Náklady vymáhání** se určí ve výši finančního plnění skutečně uhrazeného leteckou společností nad rámec Jistiny a úroků z prodlení, a to v celém rozsahu až do výše poskytnutý úkon právní služby advokátem, kdy tarifní hodnotou je výše Nároku, plus veškeré hotové výdaje, které byly uhrazeny (zejména soudní poplatek, tlumočné, aj.). Klient je povinen takto určené náklady vymáhání uhradit v plné výši, nejméně však ve výši 3 000 CZK.

9.6 Pokud z důvodu na straně cestujícího, zejména dle bodu 9.12 tohoto článku, nejsou Poskytovateli nebo Klientovi přiznány v soudním rozhodnutí náklady soudního řízení (např. z důvodu, že Pověřený klient neinformuje Poskytovatele o úhradě Nároku a Poskytovatel podá žalobu vůči letecké společnosti, kdy se následně prokáže, že Nárok byl uhrazen před podáním žaloby), tj. Náklady vymáhání pohledávky, které by byly jinak uhrazeny dle bodu 9.5 tohoto článku, určí se Náklady vymáhání namísto postupu dle bodu 9.5 tohoto ve výši dle vyhl. č. 177/1996 Sb., advokátní tarif, za každý poskytnutý úkon právní služby advokátem, kdy tarifní hodnotou je výše Nároku, plus veškeré hotové výdaje, které byly uhrazeny (zejména soudní poplatek, tlumočné, aj.). Klient je povinen takto určené náklady vymáhání uhradit v plné výši, nejméně však ve výši 3 000 CZK.

9.7 Poskytovatel započte uhrazené finanční plnění na jeho Účet od letecké společnosti nejdříve na svoji Odměnu, a to až do jejího úplného uhrazení. V případě částečné úhrady Nároku se určí Odměna obvyklým způsobem dle bodu. 9.3 až 9.6 tohoto článku, kdy celková výše Odměny musí být vždy v minimální výši:

- a) 1000 CZK + DPH či ekvivalent v EUR v případech, kdy nedošlo ještě k Soudnímu vymáhání.
- b) 3000 CZK + DPH či ekvivalent v EUR v případech, kdy Nárok je ve fázi Soudního vymáhání

9.8 V případě úspěšné kompenzace, tj. úhrady alespoň části Nároku leteckou společností je Pověřený klient upozorněn emailovou notifikací, zároveň je informace o úspěšné kompenzaci viditelná v zákaznickém systému u dané žádosti. Pověřený klient je vyzván k doplnění bankovních údajů pro zaslání platby. Doplněním bankovních údajů dává pověřený klient svůj souhlas s platbou a její výší. Klient odpovídá za správnost bankovních údajů. V případě, kdy klient bankovní údaje nevyplní, bere Klient na vědomí, že Poskytovatel nemá kam poukázat Nárok a bude tak čekat s platbou na doplnění bankovních údajů a to až do promlčecí lhůty dle zákona.

9.9 Klient bere na vědomí, že finanční plnění Poskytovatel zasílá v měně EUR, nebo případně v měně ve které kompenzaci uhradí na účet Poskytovatele letecká společnost. Za jakýkoliv přepočít kurzu či za poplatky, které si účtuje bankovní instituce Klienta, nenese Poskytovatel odpovědnost.

9.10 Všechny náklady, které Poskytovatel vynaloží při plnění předmětu Služby v případě úspěšného ukončení případu, jsou zahrnuty v Odměně specifikované v bodě 9.2 tohoto článku. Poskytovatel nepožaduje poskytnutí přídavku na náklady související s předmětem Služby, pokud se Poskytovatel a Klient nedohodli jinak.

9.11 Veškeré plnění od letecké společnosti či zprostředkovatele po uzavření Příkazní smlouvy je bráno jako výsledek jednání Poskytovatele a vždy mu v takovém případě náleží Odměna, a to i v případě, že letecká společnost uhradí Nárok, byť i z části, po

ukončení poskytování Služby došlo-li k plnění na základě činnosti Poskytovatele. V případě, že cestující kdykoli v průběhu poskytování Služby, nebo po jejím ukončení, zatají plnění uhrazené leteckou společností v jakékoli formě, je povinen zaplatit Poskytovateli vedle Odměny i smluvní pokutu dle čl. X. bod 9.1 a případně uhrazený soudní poplatek.

9.12 Klient bere na vědomí, že Poskytovateli v souvislosti s plněním předmětu Služby vznikají průběžně náklady (zejména hotové výdaje, soudní poplatky, náklady za právní zastoupení, náklady na personál, aj.). V případě úspěšného vymožení Nároku jsou tyto náklady kryty Odměnou. Pro případ předčasného ukončení vymáhání Nároku před plněním ze strany letecké společnosti je proto Klient v následujících případech povinen uhradit Poskytovateli Paušalizovanou odměnu:

- a) Klient bez vážného důvodu (spočívajícího v porušení povinností ze strany Poskytovatele) oznámí Poskytovateli, že ukončuje smluvní vztah založený Příkazní smlouvou před uhrazením Nároku,
- b) Klient svým chováním zmaří jednání Poskytovatele o vymožení Náhrady nebo svým jednáním či nejednáním způsobí další jednání s leteckou společností (např. nepřeprání jakékoli komunikace od letecké společnosti vztahující se k Nároku ve lhůtě pěti pracovních dnů od doručení takové komunikace Klientovi, odmítnutím podat žalobu jeho jménem za současného odmítnutí postoupení Nároku na Poskytovatele, odmítnutím podání návrhu na schválení právního jednání za nezletilé nebo osoby omezené ve svéprávnosti soudem aj.).

9.13 V případech dle odst. 12 tohoto článku je Paušalizovaná odměna ve výši:

- I. pro případ ukončení vymáhání Nároku před soudním vymáháním, tj. před předáním advokátovi přísluší Poskytovateli Paušalizovaná odměna ve výši 3 000 Kč + DPH za každého Klienta a pokud je podílová odměna vypočtena dle bodu 9.3 tohoto článku vyšší, přísluší Poskytovateli Paušalizovaná odměna ve výši dle bodu 9.3.
- II. pro případ ukončení vymáhání Nároku ve fázi soudního vymáhání, tj. po předání advokátovi, určí se výše Paušalizované odměny jako součet částky (A) ve výši 3 000 Kč + DPH za každého cestujícího a pokud je podílová odměna dle bodu 9.3 vyšší, určí se částka ve výši dle čl. IX. bod 9.3, (B) částky ve výši určené dle vyhl. č. 177/1996 Sb., advokátní tarif, za každý poskytnutý úkon právní služby advokátem a (C) částky ve výši uhrazeného soudního poplatku (D) tlumočné, nebo jiné výdaje uhrazené na základě rozhodnutí soudu, nebo správního orgánu. Matematicky vyjádřeno: Paušalizovaná odměna = A+B +C+D.

9.14 Pokud dojde k uložení povinnosti Poskytovateli nahradit náklady letecké společnosti, nebo jakékoli jiné náklady související s vymáháním z důvodu na straně cestujícího, zejména dle bodu 9.12 tohoto článku, je Klient povinen zaplatit tyto náklady Poskytovateli v plné výši (dále také „náklady letecké společnosti“). Pokud jsou splněny podmínky pro povinnost uhradit Paušalizovanou odměnu, je Klient povinen zaplatit jak Paušalizovanou odměnu, tak náklady letecké společnosti.

9.15 Odměna, Paušalizovaná odměna a náklady letecké společnosti dle bodu 9.14 tohoto článku jsou splatné ve lhůtě 7 dnů od doručení výúčtování Pověřenému klientovi.

9.16 Odměna a Paušalizovaná odměna se hradí za každého jednotlivého zastupovaného cestujícího, tj. za každého Klienta.

9.16 V případě, že dojde k postoupení Nároku na Poskytovatele dle čl. III bod 3.1 a čl. IX bod 4.6 písm. b) těchto VOP, určí se úplata za postoupení Klientovi s ohledem na Odměnu, která by jinak příslušela Poskytovateli dle čl. IX. VOP, čímž dojde zároveň k úhradě Odměny Poskytovatele.

9.17 Případně může být forma odměny jako předplatba za asistenční služby nebo kombinací obou těchto forem odměn. Odměna Poskytovateli, v případě získání Vymoženého plnění Nároků ve formě leteckých mil pro Klienta, je určena v minimální výši 1000 CZK + zákonné DPH. Poskyvatel může v případě zájmu nabídnout Klientovi odkup leteckých mil nebo odkup žádosti Nároku Klienta kdykoliv v průběhu času, kdy byla žádost zadána do systému.

X. Smluvní pokuty a Poplatky

10.1 Pokud cestující Poskytovateli zamlčí uhrazení Nároku leteckou společností (čl. IX bod 9.11), je Klient vedle Odměny povinen Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši ve výši 3 000 CZK. Za zamlčení se považuje neoznámení o přijaté platbě na účet Klienta Poskytovateli na výzvu Poskytovatele, nebo neoznámení o přijaté platbě na účet Klienta Poskytovateli z vlastní iniciativy Klienta, ani do 30ti dnů od jejího připsání na účet, to vše v písemné (v to počítaje i elektronickou) formě.

10.2 Klient bere na vědomí, že v případě neoprávněného požadavku cestujícího na Poskytovatele nebo za Víceúkon je oprávněn naúčtovat Poplatky, a to pokud:

- a) byl původně k takovému úkonu cestující Poskytovatelem písemně vyzván a následně tak cestující ve stanovené lhůtě neučinil,
- b) a Poskyvatel sám opravil nebo doplnil neúplné či chybné podklady od cestujících.

10.3 Klient je povinen zaplatit Poskytovateli Poplatek za:

- I. požadavek na dohledání platby, nebo ověření výše finančního plnění leteckou společností a zaslání platby, kdy se následně prokáže, že platba byla z účtu Poskytovatele odeslána správně na zadané bankovní údaje pověřeným klientem nebo ve správné výši – poplatek ve výši 300 CZK + zákonné DPH nebo ekvivalent EUR/ každý požadavek. Klient je povinen současně s požadavkem na ověření výše finančního plnění leteckou společností doložit konkrétní platbu, která měla být provedena nesprávně (např. výpisem z bankovního účtu, nahlížením do internetového bankovníctví aj.), kdy pokud tak neučiní, bude požadavek bez dalšího zamítnut
- II. zrušení Smart Asistenta v případě, kdy již uběhla zákonná lhůta 14 dní od objednání nákupu na dálku určená k odstoupení od smlouvy nebo již služba začala být čerpána – poplatek 300 CZK + zákonné DPH nebo ekvivalent EUR/cestující,
- III. znovu vygenerování a nutnosti podpisu plných mocí z důvodu buď nesprávného podpisu nebo neúplného či chybného vyplnění zákaznických údajů na plné moci na výzvu letecké společnosti, soudu nebo správního orgánu - 100 CZK + zákonné DPH /Klient,
- IV. nutnost manuálního vložení zákaznických dat do systému Poskytovatelem, kdy tak nebylo učiněno Pověřeným klientem na výzvu Poskytovatele v požadované lhůtě - 100 CZK + zákonné DPH /nebo ekvivalent EUR/Klient
- V. nutnost opakované platby ze strany Poskytovatele z důvodu chybných bankovních údajů nebo informací potřebných k zaslání Nároku, které zadal Pověřený klient – 500 CZK + zákonné DPH nebo ekvivalent EUR.

10.4 Smluvní pokuta a Poplatky jsou splatné ve lhůtě 7 dnů od doručení výúčtování Pověřenému klientovi.

XI. Program „Doporuč a Získej“ a provize

11.1 V případě doporučení nového cestujícího má pověřený klient, který doporučil takového zákazníka v případě kladného vyřízení Nároku nového zákazníka, nárok na provizi. Provize je v případě kladného vyřízení Nároku nového zákazníka ve výši 2 % z plné výše skutečně uhrazeného finančního plnění nebo ekvivalent v CZK. Program „Doporuč a Získej“ není kombinovatelný s jiným než základním programem, zároveň nárok na provizi nevzniká v případě, kdy bylo získáno plnění z „dobré vůle“. Program „Doporuč a Získej“ je kombinovatelný s „Množstevní odměnou“.

XII. Ukončení poskytování Služby

12.1 Ukončení poskytování Služby je možné:

12.1.1 Dohodou Klienta a Poskytovatele. Dohodu je možné uzavřít v elektronické formě prostřednictvím e-mailu. K této dohodě dojde odesláním žádosti o ukončení poskytování Služby ze strany Klienta, nebo ze strany Poskytovatele a akceptací této dohody druhou stranou. V okamžiku doručení akceptace druhé straně dojde k ukončení poskytování Služby.

12.1.2 Výpovědí. K výpovědi ze strany Klienta, nebo ze strany Poskytovatele (i bez uvedení důvodu Poskytovatele), která je odeslána elektronicky na email Poskytovatele, resp. Pověřeného klienta, nebo poštou na korespondenční adresu v místě sídla Poskytovatele, nebo poštou na adresu bydliště Pověřeného klienta uvedeném v Zákaznickém systému. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo k odeslání výpovědi druhé straně. Pro případ výpovědi ze strany Klienta se použije ustanovení čl. IX bodu 9.12 těchto VOP.

12.1.3 Jednostranným oznámením o ukončení poskytování Služby ze strany Poskytovatele, pokud Klient porušil jakoukoli povinnost ustanovenou v těchto VOP nebo Příkazní smlouvě, a Klient si ji nesplní ani v dodatečně lhůtě, ne delší než 5 dnů, nabídnuté mu Poskytovatelem. Pro případ jednostranného oznámení o ukončení poskytování Služby ze strany Poskytovatele se použije ustanovení čl. IX bodu 9.12 těchto VOP.

12.1.4 Klient bere na vědomí, že v případě předčasného ukončení ze strany Klienta, uhradí veškeré finanční náhrady, které vznikly Poskytovateli nebo domluvené právní agentuře v případě splnění podmínek dle čl. IX. 9.12 těchto VOP.

12.1.5 Smlouva zaniká i v případě, že Poskytovatel informuje Pověřeného Klienta o skutečnosti, že Nárok není vymahatelný, nebo že Poskytovatel rozhodl Nárok nepředat advokátovi a ukončit vymáhání ve fázi před Soudním vymáháním, nebo v rámci Soudního vymáhání před podáním žaloby (Nárok je považován za nevymahatelný zejména v případech, kdy letecká společnost dobrovolně Nárok neuhradí a možnosti vymahatelnosti Nároku proti letecké společnosti na území České republiky jsou minimální. Podmínka minimálnosti je splněna zejména pokud 1) nemá letecká společnost se sídlem mimo území České republiky organizační složku na území České republiky, 2) nebo v případě, že letecká společnost má organizační složku na území České republiky, ale exekuční řízení probíhající na území České republiky trvají déle než 6 měsíců a nedaří se postihnout žádný majetek), a to buď emailovou formou na emailovou adresu Pověřeného klienta nebo korespondenční formou na adresu Pověřeného klienta.

12.1.6 Vymožením Nároků Klienta a jejich poukázáním z Účtu na jeho účet po odečtení odměny Poskytovatele.

12.2 Současně po ukončení poskytování Služby bude Pověřenému klientovi oznámeno, že poskytování Služby je ukončeno.

12.3 Klient bere na vědomí, že byla-li Příkazní smlouva uzavřena s Poskytovatelem při použití prostředků komunikace na dálku, má právo odstoupit od smlouvy do 14-ti dnů od uzavření smlouvy (ust. § 1829 odst. 1) obč. zák.). Poskytovatel tímto upozorňuje

Klienta, jako spotřebitele v souladu s ustanovení § 1837 písm. a) obč. zák., že právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy nemá, bylo-li započato s poskytnutím služby s jeho předchozím souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

XIII Ochrana osobních údajů

13.1 Ochrana osobních údajů subjektu, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v účinném znění a Nařízením (EU) 2016/679 (Nařízení GDPR).

13.2 Správce osobních údajů (dále též jen Správce) informuje poskytovatele (dále též jen Klient), že za účelem naplnění Příkazní smlouvy a v souvislosti s poskytováním Služby a jakýchkoliv jiných smluvních ujednání a povinností vyplývajících z daňových předpisů a dalších právních předpisů a dále z oprávněného zájmu správce bude zpracovávat osobní údaje Klienta pouze po nezbytně dlouhou dobu, a to zejména: jméno a příjmení, adresa bydliště, adresa elektronické pošty, telefonní číslo, fotografii (dále společně vše jen jako „osobní údaje“). Aktuální seznam lhůt je umístěn v každé pobočce Správce a na webových stránkách.

13.3 Správce informuje Klienta, že může Správce požádat o opravu osobních údajů a jejich doplnění, omezení zpracování osobních údajů a vymazání osobních údajů. Dále má též Klient právo vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost osobních údajů. V případě, že Klient souhlasil se zpracováním osobních údajů na základě dobrovolného souhlasu za účelem zasílání marketingových sdělení, má Klient právo odvolat kdykoli tento svůj souhlas, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování daného osobního údaje založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním.

13.4 Zpracováním osobních údajů Klienta může Správce pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Správce informuje, že osobní údaje bez souhlasu Klienta předává zejména smluvním partnerům, zejména advokátovi, a orgánům státu na základě zákonné povinnosti či rozhodnutí státního orgánu.

13.5 Klient je oprávněn se dotázat jak a kdy bylo s jeho osobními údaji nakládáno.

13.6 Správce informuje Klienta, že dozorovým orgánem, pokud se týká nakládání s osobními údaji je Úřad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz. V případě, že je Klient přesvědčen o poškození jeho práv v souvislosti porušením právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, může podat stížnost dozorovému orgánu.

13.7 Správce, SkyCloud s.r.o.se sídlem Revoluční 1403/28 IČ:04903641, je správce osobních údajů, kontaktní údaje:

- Korespondenční adresa SkyCloud s.r.o. se sídlem Revoluční 1403/28
- Emailová adresa: info@claimcloud.cz
- Za správce osobních údajů jedná ve věci zpracování osobních údajů zástupce: Marek Lorenc

XIV Mimosoudní řešení sporů a dozorový orgán

14.1 Klient má právo na mimosoudní řešení sporu z Příkazní smlouvy dle ustanovení § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb. (zákon o ochraně spotřebitele) o čemž informuje dle ustanovení §14 zákona o ochraně spotřebitele. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, která zveřejňuje informace o mimosoudním řešení sporu na internetových stránkách www.coi.cz.

XV Závěrečné ustanovení

15.1 Doručování písemností mezi Poskytovatelem a Klientem se uskutečňuje elektronicky na vzájemně si poskytnuté emailové adresy, kdy v případě spolucestujících se jedná o emailovou adresu Pověřeného klienta. V případě poštovních zásilek adresovaných Klientovi se písemnost zaslává na adresu Pověřeného klienta uvedenou v Zákaznickém systému. Pro elektronické doručování písemností adresovaných Klientovi platí, že pokud Poskytovatel neobdrží chybové hlášení o nemožnosti doručení písemnosti na emailovou adresu Klienta, považuje se písemnost za doručenu dnem následujícím po dni prokazatelného odeslání na emailovou adresu Klienta, a to i v případě, že se Klient o písemnosti nedozvěděl. Pro elektronické doručování písemností adresovaných Poskytovateli platí, že písemnost se považuje za nedoručenou do momentu, dokud její přijetí Poskytovatel nepotvrdí Klientovi zpětnou emailovou zprávou. Pro doručování písemností poštou platí, že zásilka se považuje za doručenu pátým dnem ode dne jejího prokazatelného odeslání na adresu Poskytovatele, resp. Klienta jako adresátovi, a to i v případě, že se adresát o písemnosti nedozvěděl. Doručovatelem může být pouze Česká pošta, a.s., nebo kurýr.

15.2 Případné spory, týkající se plnění předmětu Služby, nebo související jakýmkoliv způsobem se Službou, podléhají právu České republiky a budou řešeny Českým soudem dle českého práva.

15.3 Klient vyhláší, že s obsahem VOP se řádně a podrobně předem obeznámil, přičemž všechny ustanovení jsou mu srozumitelné a v plném rozsahu je akceptuje a cítí se být jimi vázaný, a to momentem odeslání Žádosti ve smyslu těchto VOP.

15.4 Klient zodpovídá Poskytovateli za škodu způsobenou Poskytovateli uvedením nepravdivých údajů ve Formuláři/Žádosti, nebo poskytnutím jakýchkoliv dalších nepravdivých informací během doby trvání Služby, nebo porušením povinnosti Klienta ve smyslu těchto VOP.

15.5 Společnost SkyCloud s.r.o. si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VOP. SkyCloud s.r.o. oznámí skutečnost, že byly tyto VOP změněny zasláním informativního e-mailu Pověřenému klientovi. Skycloud zveřejní nové, aktuální znění VOP na webové stránce Poskytovatele. Změny vstoupí v platnost 3. kalendářní den od jejich zveřejnění na webové stránce Poskytovatele. Nesouhlasí-li Klient se změnami VOP, má právo tyto změny odmítnout zasláním e-mailu Poskytovateli prostřednictvím Pověřeného klienta. Jednostranně nelze měnit ustanovení týkající se výše Odměny Poskytovatele a jejich vyplácení.