

Společnost **SkyCloud s.r.o.** se sídlem **Revoluční 1403/28** IČO: **04903641** DIČ: **CZ04903641**, společnost zapsaná v OR, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl: C, vložka číslo: 255406, email: info@ClaimCloud.cz

I Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“ nebo „VOP“) společnosti **SkyCloud s.r.o.**, (dále jen „Poskytovatel“) upravují vzájemná práva a povinnosti Klienta jako objednavatele a společnosti **SkyCloud s.r.o.** jako Poskytovatele při zastupování Klienta společností **SkyCloud s.r.o.** ve věci uplatňování kompenzací, jakož i ostatních nároků Klienta jako cestujícího v letecké dopravě vůči leteckým přepravcům, a to vzniklých na základě Nařízení (EC) 261/2004, Montrealské úmluvy, nebo poskytování dalších doplňkových služeb ze strany společnosti **SkyCloud s.r.o.** pro Klienta (dále jen „Služba“).

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

II Vymezení základních pojmů

Definice základních pojmů, používaných v těchto VOP:

“**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 Nároků a identifikaci Klienta, tedy pro řádné plnění předmětu Služby Poskytovatelem. Formulář je možno vyplnit přímo na webové stránce Poskytovatele, případně partnerů, se kterými má poskytovatel uzavřenou smlouvu nebo odesláním emailu na info@claimcloud.cz nebo skrze mobilní aplikaci ClaimCloud.

„**Klient**“ představuje fyzickou osobu, která jako cestující v letecké přepravě má nárok na kompenzaci od leteckých společností podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004, Montrealské úmluvy, nařízeních ostatních států či obchodních

podmínek letecké společnosti v platném znění, a která se ve smyslu těchto VOP dohodla na poskytnutí Služby Poskytovatelem ve smyslu těchto VOP odesláním Formuláře Klientovi.

„Nárok“ znamená možnost Klienta jako cestujícího v letecké přepravě uplatňovat požadavek na kompenzaci od leteckých společností podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004 Montrealské úmluvy, nařízeních ostatních států či obchodních podmínek letecké společnosti v platném znění, a zároveň v souladu s VOP Poskytovatele.

„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. Odměna Poskytovateli přináleží jako podílová odměna z každého úspěšně uzavřeného případu při plnění předmětu Služby, a to až do výše 25% ze sumy uhrazeného Nároku + DPH nebo jeho části pokud nebylo písemně oběma stranami ujednáno před uzavřením případu jinak. Odměny Poskytovateli jsou určeny dle platného ceníku na webových stránkách.

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

„Služba“ představuje službu Poskytovatele, kterou poskytuje pro Klienta v souladu s těmito VOP, a to zastupování Klienta ve věci uplatňování kompenzace, jakož i ostatních nároků Klienta jako cestujícího v letecké přepravě vůči leteckým přepravcům, a to vzniknutých na základě Nařízení (EC) 261/2004, Montrealské úmluvy, nařízeních ostatních států či obchodních podmínek letecké společnosti v platném znění nebo poskytování dalších doplňkových služeb ze strany Poskytovatele pro Klienta.

„Příkazní smlouva“ představuje dokument, kterým Klient závazně sjednává službu ClaimCloud a stvrzuje podpisem obchodní podmínky služby včetně případných povinností, práv a sankcí.

„Program“ znamená typ služby se stanovenými podmínkami, kterou klient může objednat buď skrze stránky provozované společností SkyCloud nebo skrze stránky partnerů společnosti SkyCloud.

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

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

„Účet“ znamená bankový účet zřízený Poskytovatelem, ze kterého jsou vypláceny vymožené Nároky, nebo jejich části Klientovi podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004, * v platném znění, 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 nebo právnickou osobu, která má zájem o poskytnutí Služby a která zašle Poskytovateli Žádost nebo vyplněný formulář.

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

„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 klient může stáhnout zdarma na stránkách www.ClaimCloud.cz a využívat ji dle těchto VOP pro zadání a ověření žádosti kontroly letu.

„Pokuta“ jedná se o finanční sankci při nedodržení těchto VOP, kterou může Zprostředkovatel nárokovat na Klientovi

„**Doporuč a získej**“ jedná se o věrnostní program pro všechny registrované klienty, kdy za doporučení dalšího úspěšně kompenzovaného zákazníka, klient obdrží odměnu dle aktuálního Ceníku

„**Množstevní odměna**“ jedná se o bonus pro všechny zákazníky v žádosti, kdy každý úspěšně kompenzovaný klient v žádosti získá množstevní odměnu za počet lidí v žádosti dle aktuálního ceníku.

„**Referenční kód**“ jedná se o unikátní číselný kód, na jehož základě je možné doporučit zákazníka v rámci programu Doporuč a získej 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 – CZK stanovený ČNB pro daný den.

„**Právní podpora**“ – se rozumí právní rozbor nároku žádosti či příprava a realizace kroků vedoucí k získání Nároku Klienta bez nutnosti vstupu do soudního procesu či přípravy dokumentů pro vstup do soudního procesu (zejména předžalobní výzva a přihlášení případu do soudního projednání)

„**Soudní jednání**“ – se rozumí příprava dokumentů pro vstup do soudního procesu (zejména předžalobní výzva a přihlášení případu do soudního projednání) a následné právní zastoupení u soudního jednání

III Obecné ustanovení

3.1 Poskytovatel se zavazuje až po / do doby ukončení poskytování Služby ve smyslu těchto VOP, jednat jménem Klienta v rámci plnění předmětu Služby za účelem uspokojení Nároků Klienta, s čímž Klient vysloveně souhlasí, a to řádně podepsanou plnou mocí Klientem.

3.2 Poskytovatel při poskytování Služby neposkytuje Klientovi záruku, že jeho Nároky budou uspokojeny, 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 nárok na případné budoucí plnění, které bude Poskytovatelem pro Klienta vymoženo od dlužníka.

3.3 Poskytovatel negarantuje výšku kompenzované částky 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 v souladu s těmito VOP oprávněný odečíst si odměnu z vymožené částky Nároků Klienta od leteckých společností po připsání sumy na Účet a to dle typu objednaného programu Klientem, případně nárokovat na Klientovi odpovídající část odměny v případě, kdy letecká společnost poskytla plnění na účet Klienta nebo letecká společnost poskytla plnění jinou než finanční formou.

3.6 Klient bere na vědomí, že jakákoliv komunikace s Poskytovatelem je možná v Pracovních dnech a v pracovní době.

3.7. 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.

IV Objednávka Služby

4.1 Na webové stránce Poskytovatele ClaimCloud.cz nebo na stránkách obchodního partnera nebo skrze aplikaci objedná klient zvolený program nebo Klient vyplní Žádost o služby Poskytovatele nebo zakoupí či objedná službu „Smart asistent“ dopředu. Údaje uvedené Klientem v Žádosti jsou Poskytovatelem považované za správné. Zájemce je povinen uvést v Žádosti pravdivé údaje. V případě, že budou informace shledány nepravdivé, Poskytovatel má právo žádost odmítnout.

4.2 V návaznosti na doručení Žádosti, Poskytovatel ji vyhodnotí, a to nejdéle do jednoho kalendářního týdne od data doručení poskytovateli. V případě, že se Žádost bude jevit jako oprávněná, bude Klient vyzván skrze zákaznický systém a email nebo telefonicky k vyplnění a podepsání plné moci a příkazní smlouvy a tím tak dojde k

Žádosti o možný Nárok od leteckého dopravce. Zájemce po ověření možného nároku vytiskne zaslouplnou moc, opravňující Poskytovatele jednat jménem Zájemce, Příkazní smlouvu a veškeré dokumenty k dané Žádosti, Zájemce řádně, úplně a pravdivě vyplní plnou moc a Příkazní smlouvu, kterou po kompletním vyplnění a podepsání nahraje naskenovanou kopií do Zákaznického systému, potvrdí a odešle nebo pošle emailem na kontaktní email ClaimCloud. Odesláním vyplněného Formuláře jakoukoliv formou Poskytovateli Zájemce souhlasí s těmito VOP, ceníkem a s případnými sankcemi plynoucími z porušení těchto VOP, s nimiž se předem řádně obeznámil. Doručením řádně vyplněného Formuláře včetně řádně vyplněných plných mocí Poskytovateli a Příkazní smlouvy je Služba Zájemcem řádně a závazně objednaná. Zájemce se stává Klientem, a Poskytovatel a Klient jsou vázání těmito VOP. Poskytovatel potvrdí doručení vyplněného Formuláře Klientovi na e-mail uvedený v Zákaznickém systému nebo potvrdí skrze zákaznický systém v sekci zákazníka. Odeslání vyplněného Formuláře ve smyslu tohoto bodu Poskytovateli se považuje za závaznou objednávku Služby u Poskytovatele Klientem. Po doručení Formuláře bude tato objednávka zaevidována v systému Poskytovatele pod jedinečným číslem, pod kterým jej bude možné vždy dohledat.

4.3 Údaje uvedené Klientem ve Formuláři budou použity jen za účelem plnění předmětu Služby Poskytovatelem a v souladu s těmito VOP.

4.4 Klient prohlašuje, že všechny jím uvedené údaje ve Formuláři, jakož i jakékoliv jiné informace poskytnuté v čase trvání Služby, jsou pravdivé.

V DELKA RESENI PRIPADU

5.1 Klient bere na vědomí, že průměrná délka procesu vymáhání se pohybuje v rozmezí tři až osm měsíců od okamžiku zaslání vyplněných dokumentů potřebných k řešení nároku. V případě, kdy letecká společnost nereaguje či zamítne plnění kompenzace v dané lhůtě, je Poskytovatel oprávněn rozhodnout, zda bude případ postoupen dalšímu dozorčímu orgánu nebo k soudnímu jednání či nikoliv. V případě, že se poskytovatel rozhodne případ postoupit buď k dalšímu dozorčímu orgánu či soudnímu jednání, další lhůty řešení daného případu jsou odvislé od lhůt daných dozorčími orgány či od termínů soudních jednání. Poskytovatel tak již není odpovědný za další prodloužení řešení žádosti.

VI Zákaznický systém

6.1 Na základě registrace Klienta provedené na webové stránce nebo u obchodního partnera může Klient přistupovat do svého Zákaznického systému. Ze svého uživatelského rozhraní může provádět objednávání služeb (dále jen „Zákaznický systém“) Nebo sledovat aktuální stavy žádostí Klienta.

6.2 Při registraci na webové stránce nebo u obchodního partnera a při objednávání služeb je Klient povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v Zákaznickém systému je klient při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat nebo neprodleně informovat Poskytovatele. Údaje uvedené Klientem v Zákaznickém systému a při objednávání služeb jsou společností SkyCloud s.r.o. považovány za správné. Přístup k Zákaznickému systému je zabezpečen uživatelským jménem a heslem.

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

6.4 Klient není oprávněn umožnit využívání Zákaznického systému třetím osobám. SkyCloud s.r.o. může zrušit Zákaznický systém, a to zejména v případě, kdy Klient svůj Zákaznický systém nevyužívá déle než 3 roky od poslední aktivity Klienta, či v případě, kdy Klient poruší své povinnosti vycházející z obchodních podmínek.

6.5 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 Klient má možnost doporučit nového Klienta. V případě, že doporučený Klient vloží referenční kód stávajícího Klienta ve Formuláři, doporučujícímu Klientovi v případě kladného vyřízení žádosti nového Klienta náleží odměna dle těchto VOP nebo dle aktuálního ceníku. Referenční kód je umístěn v Zákaznickém systému v sekci zákazníka. Jako doporučený klient se automaticky bere i další osoba či osoby v rámci jedné žádosti.

6.7. Každý klient, který má nárok na odměnu za doporuč a získej je povinen se o odměnu přihlásit u SkyCloud na emailové adrese info@claimcloud.cz a to do 90 dní od připsání kompenzace na účet klienta.

6.8 Každý klient v programu GARANCE má možnost získat „Množstevní odměnu“. Tuto odměnu získá automaticky každý klient v žádosti. Klientům následně v případě kladného vyřízení žádosti náleží odměna dle těchto VOP nebo dle aktuálního ceníku.

VII Práva a povinnosti Klienta a Poskytovatele

7.1 Poskytovatel se zavazuje:

7.1.1 postupovat při zařizování záležitosti Klienta s odbornou péčí, v souladu se zájmy Klienta, které jsou mu známé,

7.1.2 podávat Klientovi na jeho požádání zprávy o stavu a vývoji vymáhání Nároků Klienta, a to pouze přes kontaktní formulář na webových stránkách, který bude obsahovat veškeré potřebné informace k validaci žádosti,

7.1.3 chránit práva a oprávněné zájmy Klienta, konat svědomitě a čestně, důsledně využívat všechny zákonné prostředky a uplatňovat jakékoli prostředky, které pokládá za prospěšné pro Klienta,

7.1.4 po ukončení Služby bez zbytečného odkladu vrátit Klientovi jakékoli doklady, které od něho převzal v souvislosti s předmětem Služby, pokud klient vyzve Poskytovatele.

7.2 Poskytovatel je oprávněný:

7.2.1 vyžádat si od Klienta jakékoli stanovisko, podklady, dokumenty nebo informace související s plněním předmětu Služby;

7.2.2 vykonávat předmět Služby sám nebo prostřednictvím třetí osoby. V případě použití třetí osoby zodpovídá Poskytovatel Klientovi tak, jako kdyby předmět Služby vykonával sám,

7.2.3 přijímat kompenzace či náhrady od leteckých společností jménem Klienta ve všech formách, které může letecká společnost dle dané legislativy nabídnout. Dále je Poskytovatel oprávněn přijímat i případná plnění od leteckých společností v rámci tzv „dobré vůle“ letecké společnosti jménem Klienta. Plnění z „dobré vůle“ není kompenzací dle legislativy EC261 či Montrealské Úmluvy.

7.3 Klient se zavazuje:

7.3.1 zaplatit Poskytovateli odměnu dle podmínek uvedených v bodě 8 těchto VOP nebo odměnu dle aktuálního ceníku na www.ClaimCloud.cz,

7.3.2 nevyjednávat v čase trvání právního vztahu ve smyslu těchto VOP s leteckými společnostmi přímo, bez oznámení Poskytovateli; vymáhání Nároků Klienta nebo jejich části v důsledku přímé činnosti Klienta nemá vliv na snížení odměny Poskytovatele;

7.3.3 nepověřit v čase trvání poskytování Služby ve smyslu těchto VOP jinou osobu či třetí stranou činností stejnou, nebo obdobnou jako je Služba podle těchto VOP; vymáhání Nároků Klienta nebo jejich části v důsledku přímé činnosti Klienta nemá vliv na snížení odměny Poskytovatele;

7.3.4 Klient bere výslovně na vědomí, že pokud byla jeho žádost zadána u letecké společnosti před uzavřením smlouvy s Poskytovatelem u jiné osoby či třetí strany se stejnou nebo obdobnou činností jako je Služba Poskytovatele a Nárok bude leteckou společností zamítnut z důvodu řešení duplicity v důsledku přímé činnosti Klienta nemá vliv na snížení odměny Poskytovatele.

7.3.5 poskytnout Poskytovateli jakoukoli součinnost potřebnou při výkonu předmětu Služby;

7.3.6 poskytnout další doklady a dokumenty vyžádané leteckou společností po poskytovateli (obvykle sken pasu, ověřenou plnou moc, doplňkovou verifikaci klienta dle konkrétního požadavku letecké společnosti apod.)

7.3.7 pravdivě a řádně vyplnit všechny pole v Zákaznickém systému.

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

7.3.9 Klient výslovně bere na vědomí, že pokud svým chováním a porušením těchto VOP zmaří vyjednávání Poskytovatele s leteckou společností, je Poskytovatel oprávněn vymáhat odměnu za odvedené služby tak, jako by se jednalo o úspěšně dokončený případ

7.3.10 Klient výslovně bere na vědomí, že pokud svým chováním zapříčiní zmaření účelu uzavřené smlouvy s Poskytovatelem, případně ustanovení těchto VOP, jednáním či nejednáním Klienta (např. nevystaví-li Klient Poskytovateli plnou moc, zastaví-li Klient vymáhání pohledávky po předání vymáhání advokátovi, vezme-li Klient zpět žalobu proti dlužníkovi s následkem zastavení řízení a pod.), zavazuje se Klient zaplatit Poskytovateli k rukám Poskytovatele vzniklé náklady, zejména mimosmluvní odměnu advokáta dle vyhl. 177/1996 Sb., advokátního tarifu, soudní poplatek, popř. další náklady soudního řízení. Takto vzniklé finanční nároky Poskytovatele jsou splatné do sedmi dnů od odeslání vyúčtování Poskytovatelem Klientovi. Toto ujednání zůstává mezi Poskytovatelem a Klientem v platnosti i pokud dojde k zániku Příkazní smlouvy.

VIII Zplnomocnění a oprávnění

8.1 Klient odesláním Formuláře a následným vyplněním plné moci Poskytovateli zplnomocňuje Poskytovatele k zastupování Klienta při jakýchkoliv úkonech v rámci výkonu předmětu Služby. Klient je povinný udělené zplnomocnění držet v platnosti v čase trvání vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem, založeném ve smyslu těchto VOP. Klient současně zplnomocňuje Poskytovatele k přijetí jakýchkoliv plateb nebo jiných forem odměn 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 osobní zplnomocnění, je Klient povinen ho Poskytovateli na jeho výzvu dodat bez zbytečného odkladu.

8.3 Klient podepsáním a zasláním Plné moci nebo Příkazní smlouvy závazně sjednává asistenční službu ClaimCloud a následně se řídí podmínkami dané smlouvy či těmito VOP. Pokud je ve smlouvě více dalších klientů (spolucestujících), má se za to, že

podepsaný klient je osobou, která zastupuje tyto spolucestující a jeho jménem je udělen souhlas s podmínkami služby a těmito VOP i u spolucestujících – včetně nezletilých osob.

8.4 Klient bere na vědomí, že v případě, kdy je ve smlouvě více dalších klientů, je případná kompenzace od letecké společnosti zasílána vždy až v okamžiku, kdy byla poukázána kompletní platba leteckou společností na účet Poskytovatele za všechny klienty v žádosti. V případě, že letecká společnost poukáže nekompletní platbu, proces nárokování probíhá dále až do finálního výsledku. Platba je pak Klientovi zaslána souhrmně za všechny Klienty v žádosti.

IX Odměna Poskytovatele

9.1 Poskytovateli za výkon předmětu Služby v rámci případů nekorektně proběhlých letů či získání vícenákladů za nekorektně proběhlé lety patří odměna v případě, že dojde k úspěšnému vymáhání Nároků Klienta, nebo jejich části, tedy že letecká společnost Nárok Klienta, nebo jeho část uhradí. Odměna a její výše Poskytovateli se odvíjí od objednaného programu či služby ClaimCloud. Forma odměny může být jako podílová odměna z každé přijaté platby nebo jiné formy odměny od letecké společnosti při plnění předmětu Služby, a to v minimální výši 1000 CZK či ekvivalent v EUR nebo až do výše 29 % (bez DPH) ze sumy nebo hodnoty uhrazeného Nároku, nebo jeho části dle uvedeného ceníku na webových stránkách na Účet (dále jen “odměna”), nebo může být forma odměny jako předplatba za asistenční služby „Smart asistent“ případně kombinací obou těchto forem odměn. Forma a výše odměny je vždy nedílnou součástí smlouvy nebo kupónu se zákazníkem a zákazník je vždy s výší a formou odměny dopředu seznámen. Odměna Poskytovateli, v případě získání Nároků ve formě leteckých mil pro Klienta, je určena na základě domluvy mezi Poskytovatelem a Klientem.

9.2 Klient bere na vědomí, že kompenzace je zasílána v měně EUR. Za jakýkoliv přepočít kurzu či za poplatky, které si účtuje bankovní ústav Klienta, Poskytovatel nenesení odpovědnost.

9.3 Poskytovateli za výkon předmětu Služby v rámci řešení nároku za zpožděná, ztracená či poškozená zavazadla náleží fixní odměna ve výši 12 EUR či ekvivalent

v CZK v případě, kdy bude zahájeno jednání s leteckou společností na základě doručených a podepsaných dokumentů plné moci a příkazní smlouvy bez ohledu na výsledek jednání.

9.4 Poskytovatel je povinný nejpozději do třiceti pracovních (30) dnů od přijetí platby od letecké společnosti a v případě že byly uhrazeny závazky Klienta vůči poskytovateli v souvislosti s plněním předmětu Služby, týkajících se Nároků Klienta, tuto platbu sníženou o odměnu Poskytovatele převést z Účtu na bankovní účet Klienta uvedený v Zákaznickém systému. Klientovi tudíž bude vyplacena suma vymožených Nároků snížená o odměnu Poskytovatele + zákonné DPH.

9.5 Všechny náklady, které Poskytovatel vynaloží při plnění předmětu Služby, jsou zahrnuty v odměně dle typu zvoleného programu. Poskytovatel nepožaduje poskytnutí přídatku na náklady související s předmětem Služby, pokud se Poskytovatel a Klient nedohodli jinak.

9.6 Klient bere na vědomí, že Poskytovateli v souvislosti s plněním předmětu Služby vznikají náklady. V případě, že Klient bez vážného důvodu oznámí Poskytovateli, že ukončuje vztah založený zasláním Formuláře, plných mocí a podpisem příkazní smlouvy ve smyslu těchto VOP, je povinný Poskytovateli nahradit paušální náklady ve výši 3000,- Kč + zákonné DPH za každého zastupujícího cestujícího, a to do 7 dnů od doručení oznámení Poskytovateli na Účet.

9.7 Klient bere na vědomí, že v případě, kdy svým chováním zmaří jednání Poskytovatele o náhradě za což se považuje i odmítnutí a nepřevzetí již vyjednané kompenzace ať již plné či částečné, je povinný Poskytovateli nahradit paušální náklady dle zvoleného programu „ClaimCloud“ ve výši 25 % + zákonné DPH nebo dle zvoleného programu „ClaimCloud GARANCE“ ve výši 29 % + zákonné DPH za každého zastupujícího cestujícího z očekávané výše maximální kompenzace nebo z výše kompenzace, která již byla Poskytovatelem vyjednána na dlužníkovi, a to do 7 dnů od doručení oznámení Poskytovateli.

9.8 Klient bere na vědomí, že v případě předčasného ukončení ze strany Klienta získání Nároku soudní cestou vůči letecké společnosti, uhradí veškeré finanční náhrady, které vznikli Poskytovateli nebo domluvené právní agentuře.

9.9 Klient výslovně bere na vědomí, že v případě kdy svým jednáním či nejednáním a to zejména nepřeosláním veškeré komunikace od letecké společnosti vztahující se k plnění žádosti ve lhůtě pěti pracovních dní od doručení takové komunikace Klientovi, způsobí Poskytovateli další náklady v důsledku dalšího jednání s leteckou společností, je povinný Poskytovateli nahradit paušální náklady ve výši 500,- Kč + zákonné DPH nebo ekvivalent v EUR za každého zastupujícího cestujícího, a to do 7 dnů od doručení oznámení Poskytovateli na Účet. V případě, kdy Klient zamlčí plnění letecké společnosti na svůj bankovní účet a Poskytovatel tak má za to, že je žádost stále ve stavu v řešení. V takovém případě má pak Poskytovatel nárok na odměnu dle bodu 9.1 těchto VOP, dále pak na náhradu ve výši 3000,- Kč + zákonné DPH nebo ekvivalent v EUR za každého zastupujícího cestujícího a případné uhrazení soudních poplatků, pokud by byl případ předán k soudnímu jednání.

9.10 Klient bere na vědomí, že datem doručení podepsaných plných mocí a podepsané Příkazní smlouvy veškeré plnění od letecké společnosti je bráno jako výsledek jednání Poskytovatele a vždy mu v takovém případě náleží odměna dle bodu 9.1 těchto VOP.

9.11 Klient bere na vědomí, že v případě opakované platby z důvodu chybných bankovních údajů nebo informací potřebných k zaslání Náhrady je tento úkon zpoplatněn částkou 500,- Kč + zákonné DPH nebo ekvivalent CZK.

9.12 V případě doporučení Klienta má doporučující Klient, v případě kladného vyřízení Nároku nového klienta, nárok na odměnu. Odměna v případě kladného vyřízení Nároku nového klienta v hodnotě 250 EUR, 400 EUR nebo 600 EUR jsou 2 % z plné výše kompenzované částky nebo ekvivalent v CZK. Program „Doporuč a Získej“ není kombinovatelný s jiným než základním programem nebo programem Garance, a tedy odměnou pro Klienta ve výši 75 % nebo 71 % z vykompenzované částky bez DPH, zároveň nárok na odměnu nevzniká v případě, kdy bylo získáno plnění z „dobré vůle“. Program „Doporuč a Získej“ je kombinovatelný s „Množstevní odměnou“.

9.13 V případě „Množstevní odměny“ má klient v programu Garance v případě kladného vyřízení Nároku žádosti nárok na odměnu za každého cestujícího v žádosti ve výši 2 % z plné výše kompenzované částky nebo ekvivalent v CZK

9.14 Odměny za program „Doporuč a získej“ a „Množstevní odměnu“ má možnost se Klient vzdát ve prospěch transparentního účtu zřízeného Poskytovatelem za účelem podpory vybraného charitativního projektu.

X Ukončení poskytování Služby

10.1 Ukončení poskytování Služby je možné:

10.1.1 Dohodou Klienta a Poskytovatele. K této dohodě dojde elektronicky odesláním žádosti o ukončení poskytování Služby ze strany Klienta, nebo ze strany společnosti SkyCloud s.r.o. a elektronickou akceptací této dohody druhou stranou. V okamžiku doručení akceptace druhé straně dojde k ukončení poskytování Služby,

10.1.2 Výpovědí. K výpovědi ze strany Klienta, nebo ze strany společnosti SkyCloud s.r.o. (i bez uvedení důvodu Poskytovatele) dojde elektronicky na email Poskytovatele, resp. Klienta, nebo poštou na korespondenční adresu v místě sídla Poskytovatele, nebo poštou na adresu bydliště Klienta uvedeném v Zákaznickém systému. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po odeslání výpovědi druhé straně. Pro případ výpovědi ze strany Klienta se použije ustanovení bodu 9.6 těchto VOP,

10.1.3 Jednostranným oznámením o ukončení poskytování Služby ze strany společnosti SkyCloud s.r.o., pokud Klient porušil jakoukoli povinnost ustanovenou v těchto VOP, a Klient si ji nesplní ani v dodatečné lhůtě, ne delší než 5 dnů, nabídnuté mu Poskytovatelem. Pro případ jednostranného oznámení o ukončení poskytování Služby ze strany společnosti SkyCloud s.r.o. se použije ustanovení bodu 9.6 těchto VOP.

10.1.4 Smlouva zaniká i v případě, že Poskytovatel informuje Klienta o skutečnosti, že Nárok není vymahatelný, a to buď emailovou formou na emailovou adresu Klienta nebo korespondenční formou na adresu Klienta.

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

10.2 Současně po ukončení poskytování Služby bude Klientovi oznámeno, že poskytování Služby je ukončeno.

10.3 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 převzetí plnění (ust. § 1829 obč. zák.), což však neplatí, bylo-li s poskytnutím služby započato se souhlasem Klienta před uplynutím lhůty 14-ti dnů (ust. § 1837 obč. zák.). Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat na adresu Poskytovatele, případně využít formulář pro odstoupení od smlouvy. Současně Klient prohlašuje, že splní-li Poskytovatel službu před uplynutím lhůty 14-ti dnů pro odstoupení od smlouvy, nemá Klient právo na odstoupení od smlouvy (ust. § 1837 písm. a) obč. zák.),

XI Ochrana osobních údajů

11.1 Ochrana osobních údajů subjektu údajů, 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).

11.2 Správce osobních údajů (dále též jen Správce) informuje subjekt údajů (dále též jen Klient), že za účelem naplnění kupní smlouvy, smlouvy o dílo a jakýchkoliv jiných smluvních ujednání a povinností vyplývajících z daňových předpisů a dalších předpisů zejména upravující knihovnictví 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.

11.3 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.

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

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

11.6 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.

11.7 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.....

XII Mimosoudní řešení sporů a dozorový orgán

12.1 Kupující má právo na mimosoudní řešení sporu z této kupní 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.

XIII Závěrečné ustanovení

12.1 Doručování písemností mezi Poskytovatelem a Klientem se uskutečňuje elektronicky na vzájemně si poskytnuté emailové adresy. V případě poštovních zásilek adresovaných Klientovi se písemnost zasílá na adresu 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 doručenou 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 doručenou 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.

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

12.3 Klient vyhlašuje, 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 Formuláře ve smyslu těchto VOP.

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

12.5 Společnost SkyCloud s.r.o. si vyhrazuje právo jednostranně změnit všeobecné obchodní podmínky. Společnost SkyCloud s.r.o. je povinna oznámit skutečnost, že byly všeobecné obchodní podmínky změněny a zveřejnit jejich nové, aktuální znění na webové stránce Poskytovatele. Změny vstoupí v platnost nejpozději 3. kalendářní den od jejich zveřejnění na webové stránce Poskytovatele. Jednostranně nelze měnit ustanovení týkající se výšky odměny Poskytovatele a jejich vyplácení.