

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der Gesellschaft **SkyCloud s.r.o.** mit Sitz in **Revoluční 1403/28, Praha 1 – Nové Město 110 00, Tschechische Republik** Handelsregisternummer: **04903641** (USt-IdNr.): **CZ04903641**,
E-Mail: info@ClaimCloud.cz

I Einleitende Bestimmungen

1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden auch „**Bedingungen**“ oder „**AGB**“) der Gesellschaft **SkyCloud s.r.o.**, (im Folgenden auch „**Anbieter**“) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und der Gesellschaft **SkyCloud s.r.o.** bei der Vertretung des Kunden durch die Gesellschaft **SkyCloud s.r.o.** in der Angelegenheit der Geltendmachung von Schadensersatz sowie anderer Forderungen des Kunden (im Folgenden auch „**Entschädigung**“) als Fluggast im Luftverkehr gegenüber Luftfahrtunternehmen, und zwar entstanden auf Grundlage von Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004, mit der gemeinsame Vorschriften über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Luftverkehr bei Nichtbeförderung, Annullierung oder großer Verspätung von Flügen festgelegt werden und mit der die Verordnung (EWG) Nr. 295/91 aufgehoben wird (im Folgenden auch „**Verordnung (EG) 261/2004**“ oder „**Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates Nr. 261/2004**“), des Montrealer Übereinkommens oder der Erbringung weiterer ergänzender Dienstleistungen seitens der Gesellschaft **SkyCloud s.r.o.** für den Kunden (im Folgenden auch „**Dienstleistung**“).

1.2. Der Anbieter kann mit dem Kunden individuell schriftlich abweichende Vereinbarungen von diesen AGB treffen, die Vorrang vor diesen AGB haben.

II Begriffsbestimmungen

Definition der grundlegenden Begriffe, die im Auftragsvertrag und in diesen AGB verwendet werden:

„**Schuldner**“ bezeichnet die Fluggesellschaft, die den betreffenden Flug durchgeführt hat und gegenüber der der Kunde eine Entschädigung auf Grundlage der Verordnung (EG) 261/2004, des Montrealer Übereinkommens oder einer anderen Rechtsvorschrift geltend macht (im Folgenden auch „**Fluggesellschaft**“, oder „**Luftfahrtunternehmen**“).

„**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnen alle Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind und/oder die eine Partei als vertraulich bezeichnet, oder solche Informationen, mit denen aufgrund der der anderen Partei bei der Bereitstellung der Informationen bekannten Umstände als vertraulich umzugehen ist.

„**Formular**“ bezeichnet ein Dokument zur Ausfüllung der für die Geltendmachung der Entschädigung und die Identifizierung des Kunden erforderlichen Angaben, also zur Vorbereitung der Vertragsdokumentation, die für die ordnungsgemäße Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung durch den Anbieter erforderlich ist. Das Formular kann direkt auf der Website des Anbieters bzw. von Partnern, mit denen der Anbieter einen Vertrag abgeschlossen hat, oder über die mobile Anwendung ClaimCloud ausgefüllt werden.

„**Kunde**“ bezeichnet eine natürliche Person, die auf Grundlage des Auftragsvertrags und im Sinne dieser AGB die Erbringung der Dienstleistung durch den Anbieter vereinbart hat, mit dem Anbieter den Auftragsvertrag abgeschlossen und ihm eine Vollmacht erteilt hat. Im Falle mehrerer Reisender, die eine Entschädigung geltend machen (im Folgenden auch „**Mitreisende**“), schließt nur einer der Reisenden den

Auftragsvertrag für alle übrigen Mitreisenden ab (im Folgenden auch „**Bevollmächtigter Kunde**“). Im Falle eines einzelnen Reisenden sind die Begriffe Kunde und Bevollmächtigter Kunde in diesen AGB identisch). Jeder Kunde erteilt dem Anbieter die Vollmacht jeweils für sich selbst.

„**Bevollmächtigter Kunde**“ handelt gegenüber dem Anbieter für alle Mitreisenden und erteilt dem Anbieter in deren Namen Weisungen. Die Vergütung des Anbieters wird für die Mitreisenden gesammelt gegenüber dem Bevollmächtigten Kunden abgerechnet. Der ausgezahlte Anspruch für die Mitreisenden wird auf das vom Bevollmächtigten Kunden im Kundensystem angegebene Konto ausgezahlt. Der Reisende, der den Antrag für die Mitreisenden ausgefüllt hat, gilt ohne Weiteres als Bevollmächtigter Kunde (im Folgenden auch „**Interessent**“) und für diese Person wird das Kundensystem eingerichtet.

„**Anspruch**“ bezeichnet die Möglichkeit des Kunden als Fluggast im Luftverkehr, eine Entschädigung, z. B. Schadensersatz oder Erstattung des Anschaffungspreises des Flugtickets, gegenüber der Fluggesellschaft nach der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates Nr. 261/2004, dem Montrealer Übereinkommen, den Rechtsvorschriften anderer Staaten oder den geltenden Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft geltend zu machen. Der Anspruch stellt **Forderung** auf eine geldwerte oder nicht geldwerte Leistung gegenüber der Fluggesellschaft im Umfang der „**Hauptforderung**“ (z. B. 250 EUR, 400 EUR, 600 EUR gemäß der Verordnung (EG) 261/2004, Erstattung des Anschaffungspreises des Flugtickets) und „**Nebenforderungen**“ (insbesondere Verzugszinsen, mit der Durchsetzung verbundene Kosten).

„**Vergütung**“ bezeichnet den Wert, den der Anbieter für den erfolgreichen Abschluss der Ansprüche des Kunden oder eines Teils davon erhält, d. h. wenn die Fluggesellschaft den Anspruch des Kunden oder einen Teil davon anerkennt und anschließend auf das Konto des Anbieters oder auf das Konto des Kunden zahlt, oder falls der Anspruch des Kunden oder ein Teil davon durch eine Entscheidung eines Gerichts oder einer Verwaltungsbehörde anerkannt wird und es aufgrund der Entscheidung zur Zahlung kommt. Die Vergütung gilt, sofern vor Abschluss des Falls nicht schriftlich von beiden Parteien etwas anderes vereinbart wurde.

„**Arbeitsstag**“ bezeichnet die Tage von Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen, von 9:00 – 17:00.

„**Datenschutzrechtliche Vorschriften**“ bezeichnen die Verordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates sowie weitere Regelungen auf Grundlage des Rechts der Europäischen Union, z. B. die Richtlinie 2002/58, und gegebenenfalls auch andere Rechtsvorschriften, die den Schutz oder die Verarbeitung personenbezogener Daten betreffen, insbesondere das Gesetz Nr. 110/2019 Slg., über die Verarbeitung personenbezogener Daten in der jeweils geltenden Fassung (im Folgenden auch „**Gesetz über die Verarbeitung personenbezogener Daten**“).

„**Dienstleistung**“ bezeichnet die Dienstleistung des Anbieters, die er für den Kunden auf Grundlage des Auftragsvertrags und in Übereinstimmung mit diesen AGB erbringt, nämlich die Vertretung des Kunden bei der Geltendmachung der Ansprüche des Kunden als Fluggast im Luftverkehr gegenüber Luftfahrtunternehmen, die auf der Verordnung (EG) 261/2004,

dem Montrealer Übereinkommen, den Rechtsvorschriften anderer Staaten oder den geltenden Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft beruhen, oder die Erbringung weiterer ergänzender Dienstleistungen seitens des Anbieters für den Kunden (im Folgenden auch „**ClaimCloud**“).

„**Standardfall**“ bezeichnet einen Fall, der durch die Rechtsvorschrift (EG) 261/2004 bestimmt ist. Insbesondere im Rahmen von Entschädigungen für einen nicht ordnungsgemäß durchgeführten Flug in Höhe von 250 EUR, 400 EUR und 600 EUR pro Reisenden sowie die Erstattung des Anschaffungspreises des Flugtickets.

„**Sonderfall**“ bezeichnet einen Fall, der durch einen individuellen Betrag an Ersatzleistungen oder Entschädigungen im Zusammenhang mit der Durchsetzung von Mehrkosten des Reisenden bestimmt ist, die durch das Fehlverhalten des Luftfahrtunternehmens verursacht wurden, z. B. im Zusammenhang mit dem Verfall einer Hotelbuchung oder der Beschädigung bzw. dem Verlust von Gepäck.

„**Gerichtliche Handlung**“ bezeichnet jede rechtliche Handlung im Zusammenhang mit der Rechtsdienstleistung, die mit dem Anspruch zusammenhängt und von dem vertraglich beauftragten externen Rechtsanwalt (im Folgenden „**Rechtsanwalt**“).

„**Vorprüfung**“ – ist die Prüfung des Anspruchs oder die Vorbereitung und Durchführung von Schritten zur Durchsetzung des Anspruchs des Kunden ohne die Notwendigkeit der Einschaltung eines vertraglich beauftragten externen Rechtsanwalts und ohne Einleitung der gerichtlichen Durchsetzung.

„**Gerichtliche Durchsetzung**“ – bezeichnet die Übergabe des Anspruchs zur Durchsetzung an den Rechtsanwalt und die anschließende Vorbereitung und Versendung der für den Eintritt in das Gerichtsverfahren erforderlichen Dokumente (**insbesondere außergerichtliche Aufforderung und Einreichung der Klage gegen die Fluggesellschaft, Verhandlung vor Gericht**) sowie die rechtliche Vertretung während des gesamten Gerichts-, Vollstreckungs- oder Insolvenzverfahrens.

„**Auftragsvertrag**“ bezeichnet ein Rechtsgeschäft, durch das der Kunde die Dienstleistung ClaimCloud verbindlich bestellt und vereinbart, wobei im Falle von Mitreisenden der Bevollmächtigte Kunde sie für die übrigen Mitreisenden vereinbart. Mit der Unterzeichnung des Auftragsvertrags bestätigt der Kunde diese AGB einschließlich etwaiger Pflichten, Rechte und Sanktionen.

„**Programm**“ bezeichnet eine Art der Dienstleistung mit festgelegten Bedingungen, die der Kunde entweder über die von der Gesellschaft SkyCloud s.r.o. betriebenen Seiten oder über die Seiten der Partner der Gesellschaft SkyCloud s.r.o. bestellen kann.

„**Antrag**“ bezeichnet den Antrag des Interessenten auf eine Vorprüfung des Anspruchs des Fluggastes im Luftverkehr gegenüber Fluggesellschaften nach der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates Nr. 261/2004, dem Montrealer Übereinkommen, den Rechtsvorschriften anderer Staaten oder den geltenden Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft.

„**Auszahlungsgarantie**“ bedeutet, dass im Falle der positiven Annahme des Antrags und einer anschließenden erfolglosen Entschädigung für den Kunden bei einem Programm, das diese Variante anbietet, dem Kunden der Ankauf seiner Forderung in Form einer Forderungsabtretung in einer Mindesthöhe von 500 CZK oder dem Gegenwert in EUR angeboten wird, und zwar in allen Fällen mit Ausnahme der Schließung des Luftraums aus Gründen eines militärischen Konflikts oder im Falle der Insolvenz einer Fluggesellschaft oder der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens der betreffenden Fluggesellschaft oder im Falle, dass die Entschädigung aus Gründen auf Seiten des Kunden erfolglos war.

„**Reklamation**“ bezeichnet eine schriftliche Anforderung des Kunden zur Überprüfung der Dienstleistung des Anbieters.

„**Konto**“ bezeichnet das vom Anbieter eingerichtete Bankkonto, von dem die durchgesetzten Ansprüche oder deren Teile an den Kunden gemäß der Verordnung (EG) 261/2004 sowie sonstige Ausgaben gemäß den Bedingungen dieser AGB ausgezahlt werden.

„**Website des Anbieters**“ bezeichnet die Internetseite sowie weitere Domains, die die Gesellschaft SkyCloud s.r.o. für den Betrieb der Dienstleistung ClaimCloud verwendet (z. B. die Domain www.ClaimCloud.sk). www.ClaimCloud.cz

„**Interessent**“ bezeichnet eine natürliche Person, die an der Erbringung der Dienstleistung interessiert ist und die dem Anbieter einen Antrag oder ein ausgefülltes Formular sendet, gegebenenfalls auch für Mitreisende.

„**Kundensystem**“ bezeichnet das Kundenkonto, das auf den Seiten des Anbieters geführt wird. Der Bevollmächtigte Kunde kann sich in das Kundensystem mit seinen Zugangsdaten einloggen, die ihm nach dem Ausfüllen des Antrags an die angegebene E-Mail-Adresse zugesandt wurden.

„**Geschäftspartner**“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, mit der ein individueller Vertrag über die Zusammenarbeit geschlossen wurde.

„**App**“ bezeichnet eine mobile App, die im Eigentum der Gesellschaft SkyCloud s.r.o. steht. Der Bevollmächtigte Kunde kann diese App kostenlos auf den Seiten www.ClaimCloud.cz und sie gemäß diesen AGB zur Eingabe und Überprüfung eines Antrags auf Flugkontrolle nutzen.

„**Mehrleistung**“ ist eine Handlung, die vom Kunden direkt beim Anbieter verlangt wird **unberechtigt** (insbesondere Nachverfolgung einer ordnungsgemäß erfolgten Zahlung, wiederholte Erstellung von Dokumenten, manuelle Eingabe von Kundendaten nach wiederholter – mindestens 2-maliger – Mahnung u. Ä.).

„**Vertragsstrafe**“ bezeichnet eine finanzielle Sanktion bei Nichteinhaltung des Auftragsvertrags und dieser AGB, die der Anbieter gegenüber dem Kunden geltend machen kann.

„**Gebühr**“ ist eine finanzielle Sanktion für die Untätigkeit des Kunden oder für eine Anforderung des Kunden, die nicht notwendig und nicht berechtigt war.

„**Empfehle und erhalte**“ bezeichnet ein Treueprogramm für alle registrierten Bevollmächtigten Kunden, bei dem der Bevollmächtigte Kunde für die Empfehlung eines weiteren erfolgreich entschädigten Reisenden eine Provision gemäß der aktuellen Preisliste () erhält. <https://claimcloud.cz/cs/pricing/>

„**Mengenbonus**“ bezeichnet einen Bonus für alle Reisenden im Antrag in der Höhe entsprechend der Anzahl der entschädigten Reisenden im Antrag (je mehr Personen im Antrag, desto höher der Mengenbonus). Der Bonus wird durch die aktuelle Preisliste festgelegt und steht allen Reisenden anteilig zu. (<https://claimcloud.cz/cs/pricing/>).

„**Referenzcode**“ bezeichnet einen eindeutigen Zahlencode, anhand dessen ein Kunde im Sinne des Interessenten im Rahmen des Programms **Empfehle und erhalte** empfohlen werden kann, oder dieser Zahlencode ermöglicht die Inanspruchnahme der Dienstleistung zu Vorzugsbedingungen bei Empfehlung durch den Geschäftspartner der Gesellschaft und anhand dessen der Kunde anschließend mit dem empfohlenen Kunden verknüpft wird.

„**Smart Assistent**“ bezeichnet die Vorausbestellung von Assistenzleistungen ClaimCloud, die anschließend nicht mehr zusätzlich berechnet werden.

„**CZK-Äquivalent**“ – bezeichnet den von der Tschechischen Nationalbank (CNB) für den jeweiligen Tag festgelegten Wechselkurs EUR (ggf. einer anderen Währung) – CZK.

III Allgemeine Bestimmungen

3.1 Der Anbieter verpflichtet sich bis zur Beendigung der Erbringung der Dienstleistung im Sinne dieser AGB, in seinem eigenen Namen und auf Rechnung des Kunden gegenüber der Fluggesellschaft im Rahmen der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung zur Befriedigung der Ansprüche des Kunden zu handeln, womit der Kunde ausdrücklich einverstanden ist, und zwar durch den ordnungsgemäß unterzeichneten Auftragsvertrag und die vom Kunden erteilte Vollmacht. **Im Falle, dass es im Verlauf der Erbringung der Dienstleistung zu einer Abtretung des Anspruchs an den Anbieter kommt, richtet sich das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Kunden, insbesondere hinsichtlich der gegenseitigen Rechte und Pflichten, weiterhin nach dem Auftragsvertrag,** diesen AGB, und zwar unter Berücksichtigung des Vertrags über die Forderungsabtretung und der Änderung des Vertragsverhältnisses aufgrund der Abtretung des Anspruchs. Das Entgelt und die Regeln der Forderungsabtretung werden weiter in Art. IX Punkt 4.9 und in diesen AGB geregelt.

3.2 Der Anbieter gibt bei der Erbringung der Dienstleistung dem Kunden keine Garantie dafür, dass sein Anspruch befriedigt wird, auch nicht teilweise. **Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass durch den Abschluss des Auftragsvertrags dem Kunden kein Anspruch auf eine geldwerte oder andere Leistung unmittelbar vom Anbieter entsteht,** sondern nur eine Forderung auf eine mögliche zukünftige Leistung, die vom Anbieter für den Kunden vom Schuldner eingetrieben wird.

3.3 Der Anbieter garantiert weder die Höhe des entschädigten Betrags zur Erfüllung des Anspruchs noch die Form der Leistung des Anspruchs durch die Fluggesellschaft und die Dauer der Durchsetzung der Ansprüche des Kunden.

3.4 Der Kunde stimmt ausdrücklich zu, dass der Anbieter jede finanzielle Leistung aus Ansprüchen oder Teilen davon im Zusammenhang mit der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung auf das Konto annimmt.

3.5 Im Hinblick auf die Erbringung der Dienstleistung ist der Anbieter auf Grundlage des Auftragsvertrags und in Übereinstimmung mit diesen AGB berechtigt, seine Vergütung, pauschalierte Vergütung, Gebühr und Vertragsstrafe gemäß Art. IX und X dieser AGB aus dem von der Fluggesellschaft gezahlten Anspruch nach Gutschrift des Geldbetrags auf dem Konto abzuziehen, und zwar je nach Art des vom Kunden bestellten Programms, oder vom Kunden den entsprechenden Teil der Vergütung, der Strafe und der Vertragsstrafe zu verlangen, falls die Fluggesellschaft die Leistung auf das Konto des Kunden erbracht hat oder die Fluggesellschaft die Leistung in anderer als finanzieller Form erbracht hat (z. B. Bankschecks, Gutscheine, Flugmeilen, Guthaben oder andere Dienstleistungen).

3.6 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Anbieter bis zur Zahlung der Vergütung an den Anbieter für seine erbrachten Dienstleistungen (z. B. für gewährte Gutscheine oder Flugmeilen anstelle einer Entschädigung in Geldform) die durchgesetzte Leistung (z. B. in Form von Flugmeilen, Gutscheinen) nicht an den Kunden auszahlt.

3.7 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass jegliche Kommunikation mit dem Anbieter nur an Arbeitstagen möglich ist.

3.8. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass jede Kommunikation zwischen dem Anbieter und dem Kunden vollständig vertraulich ist und nicht mit weiteren Dritten geteilt werden darf, sofern dies nicht vom Anbieter genehmigt wurde.

3.9 Im Falle minderjähriger Kunden und in bestimmten Fällen auch von Kunden mit eingeschränkter Geschäftsfähigkeit ist es erforderlich, für die Einreichung der Klage und den Abschluss des Vertrags über die Forderungsabtretung die Zustimmung des Gerichts zu der rechtlichen Handlung einzuholen, die für diese Personen vorgenommen wird. Die Personen, die diese Personen vertreten, sind verpflichtet, diese Zustimmung einzuholen, falls der Anbieter sie dazu auffordert. Zur weiteren Pflicht siehe Art.

XII Punkt 7.3.4 Buchst. c) und d) sowie Art. IX Punkt 9.12 (Sanktionen für die Nichterfüllung dieser Pflicht) dieser AGB.

IV Bestellung der Dienstleistung, Ablauf der Durchsetzung des Anspruchs, Einbeziehung eines Rechtsanwalts und Regeln der Forderungsabtretung

4.1 Auf der Website des Anbieters ClaimCloud.cz oder auf den Seiten des Geschäftspartners oder über die App bestellt der Interessent das gewählte Programm oder füllt den Antrag auf Dienstleistungen des Anbieters aus. Der Interessent ist verpflichtet, im Antrag wahre, vollständige und richtige Angaben zu machen, insbesondere über die Reisenden und den Anspruch, und diese während der gesamten Zusammenarbeit aktuell zu halten. Die im Antrag angegebenen Daten werden vom Anbieter als richtig angesehen.

4.2 Im Anschluss an den Eingang des Antrags bewertet der Anbieter diesen, und zwar spätestens innerhalb einer Kalenderwoche ab dem Datum des Eingangs beim Anbieter. Falls der Anspruch als berechtigt erscheint und der Anbieter entscheidet, den Anspruch zur Durchsetzung zu übernehmen, wird der Interessent über das Kundensystem, per E-Mail oder telefonisch zur Ausfüllung und Unterzeichnung der Vollmacht und des Auftragsvertrags aufgefordert. **Der Anbieter ist in keinem Fall verpflichtet, mit dem Interessenten einen Auftragsvertrag abzuschließen und den Anspruch zur Durchsetzung zu übernehmen.** Der Interessent füllt die ausgedruckte Vollmacht und den Auftragsvertrag ordnungsgemäß, vollständig und wahrheitsgemäß aus, unterschreibt sie und lädt sie eingescannt in das Kundensystem hoch oder sendet sie an die Kontakt-E-Mail des Anbieters. Im Falle mehrerer Reisender sorgt der Interessent für die Unterschrift der Vollmacht durch die übrigen Reisenden. Der Auftragsvertrag kommt durch Zustellung des unterzeichneten und ordnungsgemäß ausgefüllten Auftragsvertrags einschließlich der ordnungsgemäß ausgefüllten Vollmacht an den Anbieter zustande, und der Interessent sowie die ggf. übrigen im Antrag genannten Reisenden werden Kunden des Anbieters. Der Anbieter bestätigt den Eingang des ausgefüllten Auftragsvertrags dem Bevollmächtigten Kunden an die im Kundensystem angegebene E-Mail-Adresse oder bestätigt ihn über das Kundensystem im Kundenbereich. Nach Eingang des Auftragsvertrags wird diese Bestellung im System des Anbieters unter einer eindeutigen Nummer (ID) registriert, unter der sie jederzeit auffindbar ist.

4.3 Mit der Unterzeichnung des Auftragsvertrags ~~und durch Ankreuzen des entsprechenden Kästchens~~ stimmt der Kunde zu, dass der Anbieter mit der Erbringung der Dienstleistung gemäß dem Auftragsvertrag unmittelbar nach Eingang der ordnungsgemäß und vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Vollmacht und des an den Anbieter gesandten Auftragsvertrags beginnen kann, sofern der Bevollmächtigte Kunde dem Anbieter bei Unterzeichnung und Übersendung des Auftragsvertrags keinen entgegenstehenden Auftrag erteilt.

4.4 Die vom Kunden dem Anbieter angegebenen und übermittelten Daten werden nur zum Zweck der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung durch den Anbieter und in Übereinstimmung mit diesen AGB verwendet.

4.5 Der Anbieter ist aufgrund seiner Kenntnisse der Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen nach der Verordnung (EG) 261/2004 und der Vorgehensweise der Fluggesellschaften in einzelnen Fällen berechtigt, während der gesamten Zeit nach eigenem Ermessen die Vorgehensweise bei der Durchsetzung des Anspruchs zu wählen, die ihm als die beste und im Interesse des Kunden erscheint. Das Verfahren ist in der Regel wie folgt:

- a) Der Anbieter kontaktiert die Fluggesellschaft und fordert sie zur Zahlung des Anspruchs auf,
- b) falls es aufgrund der direkten Tätigkeit des Anbieters zu keiner Zahlung seitens der Fluggesellschaft kommt, ist der Anbieter berechtigt, den Anspruch zu bewerten und die Zweckmäßigkeit der Übergabe des Anspruchs an einen Rechtsanwalt zu prüfen,
- c) wenn die Fluggesellschaft den Anspruch aufgrund der außergerichtlichen Tätigkeit des Rechtsanwalts nicht begleicht (z. B. außergerichtliche Aufforderung, gütliche Verhandlungen), ist der Anbieter berechtigt, die Erhebung einer Klage bei Gericht oder die Übergabe an eine Verwaltungsbehörde zur Entscheidung zu erwägen.

4.6. Falls es nicht zur freiwilligen Zahlung des Anspruchs kommt und der Anbieter den Anspruch als geeignet für die Einreichung einer Klage bei Gericht beurteilt, wählt der Anbieter den geeignetsten Weg bei der Klageerhebung, insbesondere zwischen:

- a) die Klage wird im Namen des Kunden auf Rechnung des Kunden eingereicht,
- b) die Klage wird im Namen des Anbieters auf Rechnung des Anbieters auf Grundlage des Vertrags über die Forderungsabtretung eingereicht, wobei der Anbieter auf Grundlage des Vertrags über die Forderungsabtretung Eigentümer des Anspruchs ist.

4.7. Im Fall gemäß Art. IV Ziff. 4.6 Buchst. a) – die Klage wird im Namen des Kunden auf Rechnung des Kunden eingereicht – ist der Kunde verpflichtet, jegliche Mitwirkung zu leisten und die für die Klageerhebung erforderlichen Dokumente zu unterzeichnen, insbesondere eine Vollmacht vom Kunden für den Rechtsanwalt und einen Zusatz zum Auftragsvertrag, damit es zur Klageerhebung und dem anschließenden Gerichts- und ggf. Vollstreckungsverfahren kommen kann. Der Anbieter ist verpflichtet, alle mit der Durchsetzung des Anspruchs verbundenen Kosten zu tragen, insbesondere die Kosten des Gerichtsverfahrens einschließlich der rechtlichen Vertretung, und zwar bis zu dem Zeitpunkt, an dem diese von der Fluggesellschaft an den Kunden erstattet werden, woraufhin sie im Sinne der Vergütung gemäß Art. IX dieser AGB abgerechnet werden.

4.8. Falls der Kunde mit der Klageerhebung gemäß Art. IV Abs. 4.6 Buchst. a) – die Klage soll im Namen des Kunden auf Rechnung des Kunden eingereicht werden – nicht einverstanden ist, ist der Kunde verpflichtet, mit dem Anbieter einen Vertrag über die Forderungsabtretung abzuschließen. Die Nichtunterzeichnung des Vertrags über die Forderungsabtretung gemäß dem vorstehenden Satz gilt als Verstoß gegen die Pflichten des Kunden und als Nichtgewährung der Mitwirkung und wird gemäß Art. IX Punkt 9.12 bis 9.14 dieser AGB sanktioniert.

4.9 **Forderungsabtretung** gemäß Art. III Punkt 3.1 und Art. IX Punkt 4.6 Buchst. b) dieser AGB unterliegt den Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der jeweils geltenden Fassung, insbesondere § 1879 des Bürgerlichen Gesetzbuchs. Die Regeln der Forderungsabtretung sind insbesondere wie folgt:

- a) das Entgelt für die Forderungsabtretung ist zahlbar unter der Bedingung, dass die Fluggesellschaft den Anspruch mindestens in Höhe von 3 000 CZK + gesetzlicher Mehrwertsteuersatz zahlt (Mindestvergütung des Anbieters für die Dienstleistung). Wenn die Fluggesellschaft einen Betrag von weniger als 3 000 CZK + gesetzlicher Mehrwertsteuersatz zahlt, entsteht dem Kunden kein Anspruch auf Entgelt,
- b) im Falle minderjähriger Reisender oder Reisender mit eingeschränkter Geschäftsfähigkeit sind deren

Vertreter verpflichtet, beim Gericht einen Antrag auf Genehmigung der Rechtsgeschäfte für diese Personen zu stellen (Abschluss des Vertrags über die Forderungsabtretung),

- c) das Entgelt ist innerhalb von 20 Arbeitstagen ab dem Tag der Zahlung durch die Fluggesellschaft auf das vom Bevollmächtigten Kunden bestimmte Bankkonto fällig,
- d) das Entgelt für die Forderungsabtretung für den Kunden beträgt 50 % der vom Luftfahrtunternehmen tatsächlich gezahlten Summe auf die Hauptforderung – gesetzlicher Mehrwertsteuersatz – und wird unter Berücksichtigung der Vergütung festgelegt, die dem Anbieter sonst gemäß Art. IX dieser AGB zustünde. Der verbleibende Betrag der Hauptforderung und der Nebenforderungen steht dem Anbieter zu.

4.10. Auf Grundlage des abgeschlossenen Auftragsvertrags sind wir insbesondere:

- a. berechtigt, in Ihrem Namen dem Rechtsanwalt eine Vollmacht zur Vertretung gegenüber der Fluggesellschaft zu erteilen, wobei Sie dem Rechtsanwalt zugleich auf diesem Wege die Weisung erteilen, im Zusammenhang mit dem Anspruch Weisungen von uns entgegenzunehmen, wobei diese Weisungen als Ihre Weisungen gelten, und zwar solange, bis Sie die erteilten Weisungen schriftlich widerrufen oder die uns erteilte Vollmacht oder die dem Rechtsanwalt über uns erteilte Vollmacht kündigen,
- b. berechtigt, in Ihrem Namen und auf Ihre Rechnung mit dem Rechtsanwalt zu verhandeln und dem Rechtsanwalt Weisungen zu erteilen,
- c. berechtigt, als Zahlungsort für die Auszahlung der Leistung des Anspruchs und der verbundenen Nebenforderungen unser Bankkonto oder das Bankkonto des Rechtsanwalts anzugeben und dort alle finanziellen Mittel anzunehmen,
- d. berechtigt, unsere Vergütung, pauschalierte Vergütung, Kosten der Fluggesellschaft, Vertragsstrafen und Gebühren mit der Leistung zu verrechnen, die wir für Sie von der Fluggesellschaft erhalten haben (das bedeutet, dass wir diese Beträge direkt von den Geldmitteln abziehen, die uns die Fluggesellschaft für Sie gesandt hat, und Ihnen den verbleibenden Betrag der Geldmittel überweisen),
- e. Sie entbinden den Rechtsanwalt von der Schweigepflicht gegenüber uns, damit wir mit ihm verhandeln und Ihren Schadensersatzanspruch bearbeiten können.

V Dauer der Fallbearbeitung

5.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die durchschnittliche Dauer des Durchsetzungsprozesses im Bereich von drei bis achtzehn Monaten ab dem Zeitpunkt der Übersendung der ausgefüllten, für die Bearbeitung des Anspruchs erforderlichen Dokumente liegt. Falls die Fluggesellschaft nicht reagiert oder die Erfüllung des Anspruchs innerhalb der gegebenen Frist ablehnt, ist der Anbieter berechtigt, nach eigenem Ermessen zu entscheiden, ob und wann der Anspruch an eine weitere Aufsichtsbehörde oder zur gerichtlichen Durchsetzung weitergeleitet wird oder ob die Durchsetzung des Anspruchs ohne Weiteres beendet wird. Falls der Anbieter entscheidet, den Fall entweder an eine weitere Aufsichtsbehörde oder zur gerichtlichen Durchsetzung zu übergeben, hängen die weiteren Fristen der Bearbeitung des betreffenden Anspruchs von den Fristen der Aufsichtsbehörden bzw. vom Verlauf der gerichtlichen Durchsetzung ab, und der Anbieter ist daher nicht

mehr für eine weitere Verlängerung der Durchsetzung des Anspruchs verantwortlich.

VI Kundensystem

6.1 Auf Grundlage der Registrierung des Bevollmächtigten Kunden auf der Website oder beim Geschäftspartner kann der Bevollmächtigte Kunde auf sein Kundensystem zugreifen, auch für die übrigen im Antrag genannten Mitreisenden. Von seiner Benutzeroberfläche aus kann er Dienstleistungen bestellen (im Folgenden „**Kundensystem**“) oder die aktuellen Stände des Anspruchs verfolgen.

6.2 Bei der Registrierung auf der Website oder beim Geschäftspartner und bei der Bestellung von Dienstleistungen ist der Bevollmächtigte Kunde verpflichtet, alle Angaben richtig, vollständig und wahrheitsgemäß zu machen, auch für Mitreisende. Die im Kundensystem angegebenen Daten hat der Bevollmächtigte Kunde bei jeder Änderung zu aktualisieren oder den Anbieter unverzüglich über deren Änderung zu informieren. Die vom Bevollmächtigten Kunden im Kundensystem und bei der Bestellung von Dienstleistungen angegebenen Daten werden von der Gesellschaft SkyCloud s.r.o. als richtig, vollständig und wahrheitsgemäß angesehen. Der Zugang zum Kundensystem ist durch Benutzername und Passwort gesichert.

6.3 Der Bevollmächtigte Kunde ist verpflichtet, die Vertraulichkeit der Informationen zu wahren, die für den Zugang zu seinem Kundensystem erforderlich sind, und nimmt zur Kenntnis, dass SkyCloud s.r.o. keine Verantwortung für die Verletzung dieser Pflicht durch den Bevollmächtigten Kunden übernimmt.

6.4 Der Bevollmächtigte Kunde ist nicht berechtigt, Dritten die Nutzung des Kundensystems zu ermöglichen, auch nicht den Mitreisenden. SkyCloud s.r.o. kann das Kundensystem aufheben, insbesondere wenn der Bevollmächtigte Kunde sein Kundensystem länger als 3 Jahre seit der letzten Aktivität des Bevollmächtigten Kunden nicht nutzt oder wenn der Bevollmächtigte Kunde oder Mitreisende ihre Pflichten aus dem Auftragsvertrag und diesen AGB verletzen.

6.5 Der Bevollmächtigte Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das Kundensystem nicht ununterbrochen verfügbar sein muss, insbesondere im Hinblick auf notwendige Wartung der Hardware- und Softwareausstattung des Verkäufers bzw. notwendige Wartung der Hardware- und Softwareausstattung Dritter.

6.6 Jeder Bevollmächtigte Kunde hat die Möglichkeit, einen neuen Interessenten zu empfehlen. Falls der empfohlene Interessent den Referenzcode des bestehenden Bevollmächtigten Kunden im Formular eingibt, steht dem empfehlenden Bevollmächtigten Kunden im Falle der positiven Bearbeitung des Antrags des neuen Interessenten eine Provision gemäß Art. XI Punkt 11.1 dieser AGB zu. Der Referenzcode befindet sich im Kundensystem im Kundenbereich.

6.7 Jeder Bevollmächtigte Kunde, der Anspruch auf eine Provision für Empfehle und erhalte hat, ist verpflichtet, die Provision bei SkyCloud unter der E-Mail-Adresse info@claimcloud.cz, und zwar innerhalb von 90 Tagen ab Gutschrift der Leistung auf dem Konto des empfohlenen Interessenten.

VII Rechte und Pflichten des Kunden und des Anbieters

7.1 Der Anbieter verpflichtet sich:

7.1.1 bei der Besorgung der Angelegenheit des Kunden ehrlich und sorgfältig vorzugehen, im Einklang mit den Interessen des Kunden, die ihm bekannt sind oder bekannt sein mussten, und

nach den Weisungen des Kunden, wobei im Falle von Mitreisenden der Bevollmächtigte Kunde die Weisungen für die Mitreisenden erteilt,

7.1.2 dem Bevollmächtigten Kunden auf dessen Anfrage Berichte über den Stand und die Entwicklung der Durchsetzung des Anspruchs des Kunden zu geben, und zwar auf Anfrage über das Kontaktformular auf der Website, das alle erforderlichen Informationen zur Auffindung des Antrags und zur Identitätsprüfung enthalten muss. Ohne ordnungsgemäßes Ausfüllen des Kontaktformulars kann es nicht abgeschlossen und der Antrag an den Anbieter nicht gesendet werden,

7.1.3 die Rechte und berechtigten Interessen des Kunden zu schützen, die gesetzlichen Mittel zu nutzen und anzuwenden, die er selbst als vorteilhaft für den Kunden und in dessen Interesse ansieht,

7.1.4 nach Beendigung der Dienstleistung dem Kunden ohne unnötigen Aufschub sämtliche in Originalform in schriftlicher Form übergebenen Unterlagen zurückzugeben, die er im Zusammenhang mit dem Gegenstand der Dienstleistung von ihm erhalten hat, sofern der Bevollmächtigte Kunde den Anbieter dazu auffordert. **7.2 Der Anbieter ist berechtigt:**

7.2.1 vom Kunden jede Stellungnahme, Unterlagen und Informationen, insbesondere über den Flug und die Reisenden, anzufordern oder die Vornahme aktiver Handlungen durch den Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung zu verlangen, damit es zu einer erfolgreichen Durchsetzung des Anspruchs kommen kann (z. B. Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Vormundschaftsgericht, Unterzeichnung des Vertrags über die Forderungsabtretung, Unterzeichnung einer eidesstattlichen Erklärung (z. B. über die Flugverspätung usw.), Korrekturen oder Ergänzungen der vom Kunden gelieferten Dokumente und anderes);

7.2.2 den Gegenstand der Dienstleistung selbst oder durch Dritte auszuführen,

7.2.3 Leistungen oder jegliche Entschädigungen von Fluggesellschaften in seinem Namen auf Rechnung des Kunden in allen Formen anzunehmen, die die Fluggesellschaft gemäß der einschlägigen Gesetzgebung anbieten kann. Darüber hinaus ist der Anbieter berechtigt, auch etwaige Leistungen der Fluggesellschaften im Rahmen der sog. „Kulanz“ der Fluggesellschaft für den Kunden anzunehmen. Eine Leistung aus „Kulanz“ ist keine Erfüllung einer rechtlichen Pflicht der Fluggesellschaft aufgrund der Verordnung (EG) 261/2004 oder des Montrealer Übereinkommens oder einer anderen Rechtsvorschrift, sondern es handelt sich um eine freiwillig von der Fluggesellschaft erbrachte Leistung. Falls der Kunde eine Leistung aus „Kulanz“ erhält, steht dem Anbieter die Vergütung gemäß den Regeln zur Berechnung der Vergütung für den Standardfall gemäß Art. IX dieser AGB zu.

7.2.4 Der Anbieter ist berechtigt, während der gesamten Durchsetzung des Anspruchs fortlaufend die Zweckmäßigkeit und Effizienz der Durchsetzung des Anspruchs zu bewerten und zu entscheiden, die Durchsetzung des Anspruchs auch dann zu beenden, wenn keine Leistung seitens der Fluggesellschaft erfolgt ist. In diesem Fall ist der Anbieter nicht verpflichtet, dem Kunden irgendeine Leistung in irgendeiner Form zu erbringen, insbesondere keine finanziellen Mittel zu zahlen.

7.3 Der Kunde verpflichtet sich:

7.3.1 dem Anbieter die Vergütung gemäß dem Auftragsvertrag unter den in Art. IX dieser AGB genannten Bedingungen oder die in Art. IX dieser AGB genannte pauschalierte Vergütung zu zahlen, ggf. die Vertragsstrafe oder die Gebühr gemäß Art. X dieser AGB;

7.3.2 während der Dauer des Rechtsverhältnisses im Sinne dieser AGB nicht ohne Zustimmung des Anbieters direkt mit Fluggesellschaften zu verhandeln; wobei die Auszahlung der Ansprüche des Kunden oder ihrer Teile infolge der Tätigkeit des Kunden oder einer anderen dritten Person in Zusammenarbeit mit dem Kunden keinen Einfluss auf die Vergütung des Anbieters hat;

7.3.3 während der Erbringung der Dienstleistung im Sinne des Auftragsvertrags und dieser AGB keine andere Person oder dritte Partei mit derselben oder einer ähnlichen Tätigkeit wie der Dienstleistung zu beauftragen; wobei die Auszahlung der Ansprüche des Kunden oder ihrer Teile infolge der Tätigkeit des Kunden oder einer anderen dritten Person in Zusammenarbeit mit dem Kunden nach Abschluss des Auftragsvertrags keinen Einfluss auf die Vergütung des Anbieters gemäß Art. IX dieser AGB hat;

7.3.4 dem Anbieter jede zur Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung erforderliche Mitwirkung zu leisten, insbesondere im Sinne von Art. VII Punkt 7.2.1 dieser AGB, wobei der Kunde insbesondere verpflichtet ist:

- a) alle vom Anbieter geforderten Angaben und Informationen vollständig, wahrheitsgemäß und ordnungsgemäß innerhalb der vom Anbieter festgelegten Frist auszufüllen und diese Angaben aktuell zu halten,
- b) die entsprechenden Dokumente (insbesondere den Auftragsvertrag einschließlich etwaiger Ergänzungen, die Vollmacht für den Anbieter oder den Rechtsanwalt, den Vertrag über die Forderungsabtretung, eine eidesstattliche Erklärung usw.) auf Anweisung des Anbieters schriftlich, einschließlich amtlich beglaubigter Unterschrift, zu unterzeichnen und sie dem Anbieter zu übergeben,
- c) beim Gericht einen Antrag auf Genehmigung von Rechtsgeschäften (insbesondere die Erteilung der Vollmacht, der Abschluss des Auftragsvertrags, der Abschluss des Vertrags über die Forderungsabtretung, die Klageerhebung usw.) für minderjährige Reisende (unter 18 Jahren) oder Reisende mit eingeschränkter Geschäftsfähigkeit zu stellen, am Gerichtsverfahren teilzunehmen und alle Schritte zur Erteilung der Zustimmung zu Rechtsgeschäften für minderjährige Reisende oder Reisende mit eingeschränkter Geschäftsfähigkeit zu unternehmen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter über den Verlauf des Verfahrens zu informieren und ihm die im Rahmen des Gerichtsverfahrens erlassenen Schriftstücke zu übergeben, auch im Original auf Anforderung des Anbieters,
- d) weitere von der Fluggesellschaft, dem Gericht oder der Verwaltungsbehörde nachgeforderte Nachweise und Dokumente dem Anbieter vorzulegen (in der Regel Passscan, beglaubigte Vollmacht, ein Dokument mit derselben Unterschrift des Kunden wie im Reisedokument zum Zeitpunkt der Reise, zusätzliche Verifizierung des Kunden gemäß der konkreten Anforderung der Fluggesellschaft, Zustimmung des Gerichts zu Handlungen, die für minderjährige Reisende oder Reisende mit eingeschränkter Geschäftsfähigkeit vorgenommen wurden usw.),
- e) Unterlagen, Informationen und sämtliche Materialien in lesbarer und verständlicher Form zu übergeben.

7.3.5 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die erlangten Ansprüche Einkommen einer natürlichen oder juristischen Person darstellen und in der Steuererklärung anzugeben sind.

7.3.6 Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass der Anbieter berechtigt ist, die pauschalierte Vergütung für die Dienstleistung so zu verlangen, als ob der Fall erfolgreich abgeschlossen worden wäre, und der Kunde verpflichtet ist, die pauschalierte Vergütung in der Höhe gemäß Art. IX Punkt 9.13 sowie etwaige Kosten der Fluggesellschaft gemäß 9.14 dieser AGB zu zahlen, wenn er durch sein Verhalten und die Verletzung des Auftragsvertrags und dieser AGB (insbesondere der Punkte 7.3.2–7.3.4) die Verhandlungen des Anbieters mit der Fluggesellschaft vereitelt.

7.3.7 Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass, wenn er durch sein Verhalten und die Verletzung des Auftragsvertrags und dieser AGB (insbesondere der Punkte 7.3.2–7.3.4) die Verhandlungen des Anbieters mit der Fluggesellschaft vereitelt oder die Durchsetzung des Anspruchs vereitelt, sei es durch Handeln oder Unterlassen (z. B. wenn der Kunde dem Anbieter keine Vollmacht ausstellt, wenn der Kunde die Durchsetzung der Forderung nach Übergabe der Durchsetzung an den Rechtsanwalt stoppt, wenn der Kunde die Klage gegen den Schuldner zurücknimmt oder dem Anbieter die Weisung zur Klagerücknahme erteilt, wenn er keinen Antrag auf Genehmigung der Rechtsgeschäfte durch das Gericht für Minderjährige stellt, alles mit der Folge der Beendigung der Durchsetzung der Forderung gegen die Fluggesellschaft und ggf. der Einstellung des Gerichtsverfahrens usw.), verpflichtet sich der Kunde, **Pauschalierte Vergütung** die Pauschalierte Vergütung für die Dienstleistung zu zahlen, so als ob es sich um einen erfolgreich abgeschlossenen Fall handelte, und der Kunde ist verpflichtet, die Pauschalierte Vergütung in der Höhe gemäß Art. IX Punkt 9.13 dieser AGB zu zahlen. Falls der Anspruch in die Phase der gerichtlichen Durchsetzung übergeht, umfasst die Pauschalierte Vergütung auch die außervertragliche Vergütung des Rechtsanwalts gemäß Verordnung Nr. 177/1996 Slg., Rechtsanwaltstarif, die Gerichtsgebühr, Kosten der Fluggesellschaft, ggf. weitere Kosten des Gerichtsverfahrens (im Folgenden auch „**Kosten der Forderungsdurchsetzung**“), und zwar in der Höhe gemäß Art. IX Punkt 9.13 und 9.14 dieser AGB. Diese Vereinbarung bleibt zwischen dem Anbieter und dem Kunden auch dann in Kraft, wenn der Auftragsvertrag beendet wird.

VIII Vollmacht und Befugnisse

8.1 Durch Übersendung des Antrags und die anschließende Unterzeichnung der Vollmacht und des Auftragsvertrags bevollmächtigt der Kunde den Anbieter, im Namen des Anbieters auf Rechnung des Kunden bei allen Handlungen im Rahmen der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung zu handeln. Der Kunde ist verpflichtet, die erteilte Vollmacht während der gesamten Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen dem Anbieter und dem Kunden aufrechtzuerhalten. Der Kunde bevollmächtigt den Anbieter zugleich, jegliche Zahlungen oder andere Formen der Erfüllung des Anspruchs von Fluggesellschaften anzunehmen, die zum Zweck der Befriedigung der Ansprüche des Kunden oder ihrer Teile auf das Konto gezahlt werden.

8.2 Sobald für irgendeine Tätigkeit des Anbieters bei der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung das Original des eigenhändig unterschriebenen Auftragsvertrags oder der Vollmacht in schriftlicher Form, einschließlich amtlich beglaubigter Unterschrift, vorzulegen ist, ist der Kunde verpflichtet, diese Dokumente dem Anbieter auf dessen Aufforderung ohne unnötigen Aufschub zu übergeben.

8.3 Durch Unterzeichnung und Übersendung des Auftragsvertrags bestellt der Kunde verbindlich die Assistenzdienstleistung ClaimCloud und richtet sich anschließend nach den Bedingungen des betreffenden Auftragsvertrags und dieser AGB. Wenn im Vertrag mehrere weitere Mitreisende aufgeführt sind, gilt der unterzeichnende Kunde als die Person, die diese Mitreisenden vertritt.

8.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass im Falle, dass im Vertrag mehrere weitere Mitreisende aufgeführt sind, eine etwaige Entschädigung von der Fluggesellschaft stets erst dann versandt wird, wenn die vollständige Zahlung der Fluggesellschaft auf das Konto des Anbieters für alle im Auftragsvertrag genannten Mitreisenden eingegangen ist. Falls die Fluggesellschaft eine unvollständige Zahlung leistet, läuft der Durchsetzungsprozess weiter bis zur Erfüllung des Anspruchs. Die Zahlung wird dem Kunden gesammelt für alle Mitreisenden zugesandt.

IX Vergütung des Anbieters und Kosten der Forderungsdurchsetzung

9.1 Der Anbieter hat für die Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung Anspruch auf Vergütung, wenn es zu einer erfolgreichen Durchsetzung des Anspruchs des Kunden oder eines Teils davon kommt, d. h. wenn die Fluggesellschaft den Anspruch des Kunden ganz oder zumindest teilweise entweder auf das Konto des Anbieters oder direkt auf das Konto des Kunden zahlt. Die Vergütung und ihre Höhe richten sich nach dem bestellten Programm bzw. der Dienstleistung ClaimCloud. Die Form der Vergütung kann in bestimmten Fällen abweichend als Vorauszahlung für Assistenzleistungen oder als Kombination aus Vorauszahlung für Assistenzleistungen und der gemäß Abs. 2 dieses Artikels bestimmten Vergütung vereinbart werden.

9.2 Die Vergütung des Anbieters richtet sich nach dem Typ des Falls und seiner Komplexität und besteht aus drei voneinander unabhängigen Komponenten, nämlich aus:

- I. „*anteilige Vergütung*“ – es handelt sich um einen Teil der Vergütung, der aus den von der Fluggesellschaft tatsächlich auf die Hauptforderung gezahlten Geldmitteln berechnet wird – in der Regel in Höhe von 250 EUR, 400 EUR oder 600 EUR (ggf. Gegenwert in einer anderen Währung), und zwar aufgrund der Durchsetzung des Anspruchs des Kunden durch den Anbieter gemäß der Verordnung (EG) 261/2004, auch im Falle einer Teilerfüllung,
- II. „*Anteil an Verzugszinsen*“ – es handelt sich um einen Teil der Vergütung, der aus den von der Fluggesellschaft auf Verzugszinsen gezahlten Geldmitteln berechnet wird im Zusammenhang mit dem Verzug bei der Zahlung des Anspruchs, auch im Falle einer Teilerfüllung,
- III. „*Kosten der Durchsetzung*“ – es handelt sich um einen Teil der Vergütung, der aus den von der Fluggesellschaft als Zubehör des Anspruchs gezahlten Geldmitteln berechnet wird, d. h. neben der Hauptforderung und den Verzugszinsen, auch im Falle einer Teilerfüllung, wobei es sich in der Regel um die Kosten der Forderungsdurchsetzung im Sinne von Art. VII Punkt 7.3.7 handelt, also die außervertragliche Vergütung des Rechtsanwalts gemäß Verordnung Nr. 177/1996 Slg., Rechtsanwaltstarif, Gerichtsgebühr, Kosten der Fluggesellschaft, ggf. weitere Kosten des Gerichtsverfahrens.

9.3 Das Recht auf die anteilige Vergütung entsteht dem Anbieter auch im Falle einer teilweisen **Zahlung der Hauptforderung**. Zur anteiligen Vergütung für den Standardfall berechnet der Anbieter die Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe (im Folgenden auch „**MwSt.**“). Die anteilige Vergütung wird in folgender Höhe festgelegt:

A. für den Standardfall und falls der Schadensersatz vom Luftfahrtunternehmen vor der gerichtlichen Durchsetzung, in Höhe von **25 % der Summe** die vom Luftfahrtunternehmen tatsächlich auf die Hauptforderung gezahlt wurde + MwSt.

Die übliche anteilige Vergütung bei der Durchsetzung von Schadensersatz nach der Verordnung (EG) 261/2004 beträgt (je nach Entfernung des Abflug- und Ankunftsflughafens):

- bis 1500 km und bei Schadensersatz von 250 EUR beträgt die anteilige Vergütung des Anbieters 62,50 EUR + MwSt.,
- im Bereich 1501 km – 3500 km und bei Schadensersatz von 400 EUR beträgt die anteilige Vergütung des Anbieters 100,- EUR + MwSt.,

- über 3501 km und bei Schadensersatz von 600 EUR beträgt die anteilige Vergütung des Anbieters 150,- EUR + MwSt.

Falls die Hauptforderung vom Luftfahrtunternehmen nur teilweise gezahlt wird, wird die Höhe der anteiligen Vergütung so angepasst, dass sie 25 % der vom Luftfahrtunternehmen tatsächlich auf die Hauptforderung gezahlten Summe + MwSt. beträgt.

B. für den Sonderfall und falls der Schadensersatz vom Luftfahrtunternehmen vor der gerichtlichen Durchsetzung, in Höhe von **30 % der Summe** die vom Luftfahrtunternehmen tatsächlich auf die Hauptforderung gezahlt wurde + MwSt.

Falls die Hauptforderung vom Luftfahrtunternehmen nur teilweise gezahlt wird, wird die Höhe der anteiligen Vergütung so angepasst, dass sie 30 % der vom Luftfahrtunternehmen tatsächlich auf die Hauptforderung gezahlten Summe + MwSt. beträgt.

C. für den Standardfall und **für den Sonderfall** sowie zugleich im Falle, dass der Schadensersatz vom Luftfahrtunternehmen erst in der Phase der gerichtlichen Durchsetzung, in Höhe von **50 % der Summe** die vom Luftfahrtunternehmen tatsächlich auf die Hauptforderung gezahlt wurde + MwSt.

Die übliche anteilige Vergütung bei der Durchsetzung von Schadensersatz nach der Verordnung (EG) 261/2004 beträgt (je nach Entfernung des Abflug- und Ankunftsflughafens):

- bis 1500 km und bei Schadensersatz von 250 EUR beträgt die Vergütung des Anbieters 125 EUR + gesetzlicher MwSt.-Satz,
- im Bereich 1501 km – 3500 km und bei Schadensersatz von 400 EUR beträgt die Vergütung des Anbieters 200,- EUR + gesetzlicher MwSt.-Satz,
- über 3501 km und bei Schadensersatz von 600 EUR beträgt die Vergütung des Anbieters 300,- EUR + gesetzlicher MwSt.-Satz

Falls die Hauptforderung vom Luftfahrtunternehmen nur teilweise gezahlt wird, wird die Höhe der anteiligen Vergütung so angepasst, dass sie 50 % der vom Luftfahrtunternehmen tatsächlich gezahlten Summe beträgt.

9.4 Dem Anbieter steht als zweiter Teil der Vergütung **Anteil an Verzugszinsen** in Höhe von 100 % der von der Fluggesellschaft gezahlten Verzugszinsen.

9.5 Der Anbieter trägt während der Erbringung der Dienstleistung sämtliche Kosten und Auslagen, insbesondere Kosten der rechtlichen Vertretung, Gerichtsgebühr, Postdienstleistungen usw. Der Kunde trägt diese Kosten bis zu deren Zahlung durch die Fluggesellschaft nicht. Zahlt die Fluggesellschaft aufgrund einer außergerichtlichen Leistung oder aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung und in Zusammenhang damit eine finanzielle Leistung über die Hauptforderung und die Verzugszinsen hinaus (typischerweise im Sinne von **Kosten der Forderungsdurchsetzung**), entsteht dem Anbieter als dritter Teil der Vergütung das Recht auf Erstattung der Durchsetzungskosten. **Durchsetzungskosten** werden in der Höhe der von der Fluggesellschaft tatsächlich gezahlten finanziellen Leistung über die Hauptforderung und die Verzugszinsen hinaus bestimmt, und zwar in vollem Umfang bis zur Höhe der tatsächlich von der Fluggesellschaft gezahlten Durchsetzungskosten, einschließlich MwSt., sofern der Rechtsanwalt deren Zahler ist.

9.6 Wenn aus Gründen auf Seiten des Reisenden, insbesondere gemäß Punkt 9.12 dieses Artikels, die Kosten des Gerichtsverfahrens dem Anbieter oder dem Kunden in der gerichtlichen Entscheidung nicht zugesprochen werden (z. B. weil der Bevollmächtigte Kunde den Anbieter nicht über die Zahlung des Anspruchs informiert und der Anbieter Klage gegen die Fluggesellschaft erhebt, wobei sich anschließend herausstellt, dass der Anspruch vor Einreichung der Klage beglichen wurde), d. h. die Kosten der Forderungsdurchsetzung, die ansonsten gemäß Punkt 9.5 dieses Artikels erstattet worden wären, werden anstelle des Verfahrens nach Punkt 9.5 in der Höhe gemäß Verordnung Nr. 177/1996 Slg., Rechtsanwaltstarif, für jede vom Rechtsanwalt erbrachte Leistung bestimmt, wobei der Tarifwert die Höhe des Anspruchs ist, zuzüglich sämtlicher tatsächlich angefallener Auslagen (insbesondere Gerichtsgebühr, Dolmetscherkosten usw.). Der Kunde ist verpflichtet, die so bestimmten Durchsetzungskosten in voller Höhe zu zahlen, mindestens jedoch in Höhe von 3 000 CZK.

9.7 Der Anbieter verrechnet die von der Fluggesellschaft auf sein Konto gezahlte finanzielle Leistung zunächst mit seiner Vergütung, und zwar bis zu ihrer vollständigen Begleichung. Im Falle einer teilweisen Zahlung des Anspruchs wird die Vergütung in der üblichen Weise gemäß den Punkten 9.3 bis 9.6 dieses Artikels bestimmt, wobei die Gesamthöhe der Vergütung stets mindestens betragen muss:

- a) 1000 CZK + MwSt. oder der Gegenwert in EUR in Fällen, in denen es noch nicht zur gerichtlichen Durchsetzung gekommen ist.
- b) 3000 CZK + MwSt. oder der Gegenwert in EUR in Fällen, in denen sich der Anspruch in der Phase der gerichtlichen Durchsetzung befindet

9.8 Im Falle einer erfolgreichen Entschädigung, d. h. der Zahlung zumindest eines Teils des Anspruchs durch die Fluggesellschaft, wird der Bevollmächtigte Kunde durch eine E-Mail-Benachrichtigung informiert; zugleich ist die Information über die erfolgreiche Entschädigung im Kundensystem bei dem jeweiligen Antrag sichtbar. Der Bevollmächtigte Kunde wird aufgefordert, die Bankdaten für die Überweisung der Zahlung zu ergänzen. Mit der Ergänzung der Bankdaten erteilt der Bevollmächtigte Kunde seine Zustimmung zur Zahlung und deren Höhe. Der Kunde ist für die Richtigkeit der Bankdaten verantwortlich. Falls der Kunde die Bankdaten nicht ausfüllt, nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass der Anbieter den Anspruch nicht auszahlen kann und daher mit der Zahlung auf die Ergänzung der Bankdaten wartet, und zwar bis zum Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist.

9.9 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Anbieter die finanzielle Leistung in der Währung EUR oder ggf. in der Währung überweist, in der die Fluggesellschaft die Entschädigung auf das Konto des Anbieters zahlt. Für etwaige Wechselkursumrechnungen oder Gebühren, die die Bank des Kunden berechnet, übernimmt der Anbieter keine Verantwortung.

9.10 Alle Kosten, die der Anbieter bei der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung im Falle eines erfolgreichen Abschlusses des Falls aufwendet, sind in der in Punkt 9.2 dieses Artikels genannten Vergütung enthalten. Der Anbieter verlangt keinen Vorschuss auf Kosten im Zusammenhang mit dem Gegenstand der Dienstleistung, sofern der Anbieter und der Kunde nichts anderes vereinbart haben.

9.11 Jede Leistung der Fluggesellschaft oder des Vermittlers nach Abschluss des Auftragsvertrags gilt als Ergebnis der Tätigkeit des Anbieters, und in einem solchen Fall steht ihm stets die Vergütung zu, auch wenn die Fluggesellschaft den Anspruch, wenn auch nur teilweise, nach Beendigung der Erbringung der Dienstleistung begleicht, sofern die Leistung aufgrund der Tätigkeit des Anbieters erfolgt ist. Falls der Reisende zu irgendeinem Zeitpunkt während der Erbringung der Dienstleistung oder nach deren Beendigung eine von der

Fluggesellschaft in irgendeiner Form geleistete Zahlung verschweigt, ist er verpflichtet, dem Anbieter neben der Vergütung auch die Vertragsstrafe gemäß Art. X zu zahlen. Punkt 9.1 sowie ggf. die gezahlte Gerichtsgebühr.

9.12 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass dem Anbieter im Zusammenhang mit der Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung laufend Kosten entstehen (insbesondere Auslagen, Gerichtsgebühren, Kosten der rechtlichen Vertretung, Personalkosten usw.). Im Falle einer erfolgreichen Durchsetzung des Anspruchs sind diese Kosten durch die Vergütung gedeckt. Für den Fall einer vorzeitigen Beendigung der Durchsetzung des Anspruchs vor der Leistung durch die Fluggesellschaft ist der Kunde daher in den folgenden Fällen verpflichtet, dem Anbieter die Pauschalierte Vergütung zu zahlen:

- a) Der Kunde teilt dem Anbieter ohne wichtigen Grund (bestehend in einer Pflichtverletzung seitens des Anbieters) mit, dass er das durch den Auftragsvertrag begründete Vertragsverhältnis vor Begleichung des Anspruchs beendet,
- b) Der Kunde vereitelt durch sein Verhalten die Verhandlungen des Anbieters über die Durchsetzung der Entschädigung oder verursacht durch sein Handeln oder Unterlassen weitere Verhandlungen mit der Fluggesellschaft (z. B. Nichtweiterleitung jeglicher Kommunikation der Fluggesellschaft in Bezug auf den Anspruch innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Zustellung dieser Kommunikation an den Kunden, Weigerung, in seinem Namen Klage zu erheben, bei gleichzeitiger Weigerung, den Anspruch an den Anbieter abzutreten, Weigerung, einen Antrag auf Genehmigung der Rechtsgeschäfte für Minderjährige oder Personen mit eingeschränkter Geschäftsfähigkeit durch das Gericht zu stellen usw.).

9.13 In den Fällen gemäß Abs. 12 dieses Artikels beträgt die Pauschalierte Vergütung:

- I. für den Fall der Beendigung der Durchsetzung des Anspruchs vor der gerichtlichen Durchsetzung, d. h. vor der Übergabe an den Rechtsanwalt steht dem Anbieter eine Pauschalierte Vergütung in Höhe von 3 000 CZK + MwSt. pro Kunde zu, und falls die anteilige Vergütung gemäß Punkt 9.3 dieses Artikels höher berechnet wird, steht dem Anbieter die Pauschalierte Vergütung in der Höhe gemäß Punkt 9.3 zu.
- II. für den Fall der Beendigung der Durchsetzung des Anspruchs in der Phase der gerichtlichen Durchsetzung, d. h. nach Übergabe an den Rechtsanwalt, wird die Höhe der Pauschalierten Vergütung als Summe des Betrags (A) in Höhe von 3 000 CZK + MwSt. pro Reisenden und, falls die anteilige Vergütung gemäß Punkt 9.3 höher ist, der Betrag in Höhe gemäß Art. IX Punkt 9.3, (B) des Betrags in Höhe gemäß Verordnung Nr. 177/1996 Slg., Rechtsanwaltstarif, für jede vom Rechtsanwalt erbrachte rechtliche Handlung und (C) des Betrags in Höhe der gezahlten Gerichtsgebühr (D) Dolmetscherkosten oder andere Auslagen, die aufgrund einer Entscheidung des Gerichts oder der Verwaltungsbehörde gezahlt wurden, bestimmt. Mathematisch ausgedrückt: Pauschalierte Vergütung = A+B+C+D.

9.14 Wenn es zur Auferlegung der Verpflichtung gegenüber dem Anbieter kommt, die Kosten der Fluggesellschaft oder andere mit der Durchsetzung verbundene Kosten aufgrund von Gründen auf Seiten des Reisenden zu erstatten, insbesondere gemäß Punkt 9.12 dieses Artikels, ist der Kunde verpflichtet, diese Kosten dem Anbieter in voller Höhe zu zahlen (im Folgenden auch „**Kosten der Fluggesellschaft**“). Wenn die Bedingungen für die Verpflichtung zur Zahlung der Pauschalierten Vergütung erfüllt

sind, ist der Kunde verpflichtet, sowohl die Pauschalierte Vergütung als auch die Kosten der Fluggesellschaft zu zahlen.

9.15 Die Vergütung, die Pauschalierte Vergütung und die Kosten der Fluggesellschaft gemäß Punkt 9.14 dieses Artikels sind innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung der Abrechnung an den Bevollmächtigten Kunden fällig.

9.16 Die Vergütung und die Pauschalierte Vergütung werden für jeden einzelnen vertretenen Reisenden, d. h. für jeden Kunden, gezahlt.

9.16 Im Falle, dass der Anspruch an den Anbieter gemäß Art. III Punkt 3.1 und Art. IX Punkt 4.6 Buchst. b) dieser AGB abgetreten wird, wird das Entgelt für die Abtretung an den Kunden unter Berücksichtigung der Vergütung bestimmt, die dem Anbieter sonst gemäß Art. IX AGB zustehen würde, wodurch zugleich die Vergütung des Anbieters bezahlt wird.

9.17 Gegebenenfalls kann die Form der Vergütung als Vorauszahlung für Assistenzleistungen oder als Kombination beider Vergütungsformen vereinbart werden. Die Vergütung des Anbieters im Falle der Erlangung der durchgesetzten Leistung der Ansprüche in Form von Flugmeilen für den Kunden wird in einer Mindesthöhe von 1000 CZK + gesetzlicher MwSt. festgelegt. Der Anbieter kann dem Kunden bei Interesse jederzeit während der Zeit, in der der Antrag im System eingereicht wurde, den Ankauf von Flugmeilen oder den Ankauf des Anspruchsantrags anbieten.

X. Vertragsstrafen und Gebühren

10.1 Wenn der Reisende dem Anbieter die Begleichung des Anspruchs durch die Fluggesellschaft verschweigt (Art. IX Punkt 9.11), ist der Kunde neben der Vergütung verpflichtet, dem Anbieter eine Vertragsstrafe in Höhe von 3 000 CZK zu zahlen. Als Verschweigen gilt die Nichtmitteilung einer eingegangenen Zahlung auf das Konto des Kunden an den Anbieter auf Aufforderung des Anbieters oder die Nichtmitteilung einer eingegangenen Zahlung auf das Konto des Kunden aus eigener Initiative des Kunden, und zwar auch nicht innerhalb von 30 Tagen nach deren Gutschrift, und zwar alles in schriftlicher (einschließlich elektronischer) Form.

10.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Anbieter im Falle eines unberechtigten Antrags des Reisenden an den Anbieter oder für eine Mehrleistung berechtigt ist, Gebühren zu berechnen, und zwar wenn:

- a) der Reisende ursprünglich vom Anbieter schriftlich zu einer solchen Handlung aufgefordert wurde und der Reisende diese anschließend innerhalb der gesetzten Frist nicht vorgenommen hat,
- b) und der Anbieter selbst die unvollständigen oder fehlerhaften Unterlagen der Reisenden korrigiert oder ergänzt hat.

10.3 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter eine Gebühr zu zahlen für:

- I. einen Antrag auf Nachverfolgung der Zahlung oder Überprüfung der Höhe der finanziellen Leistung der Fluggesellschaft und der gesendeten Zahlung, wenn sich anschließend herausstellt, dass die Zahlung vom Konto des Anbieters korrekt an die vom Bevollmächtigten Kunden angegebenen Bankdaten oder in der richtigen Höhe gesendet wurde – Gebühr in Höhe von 300 CZK + gesetzliche MwSt. oder den EUR-Gegenwert je Antrag. Der Kunde ist verpflichtet, zusammen mit dem Antrag auf Überprüfung der Höhe der finanziellen Leistung der Fluggesellschaft die konkrete Zahlung nachzuweisen, die fehlerhaft vorgenommen werden sollte (z. B. durch Kontoauszug, Einsicht ins Online-Banking usw.); wenn er dies nicht tut, wird der Antrag ohne Weiteres abgelehnt

- II. Stornierung des Smart Assistenten, wenn die gesetzliche Frist von 14 Tagen ab der Bestellung eines Fernabsatzkaufs zur Vertragsrücktritt bereits abgelaufen ist oder die Dienstleistung bereits in Anspruch genommen wurde – Gebühr 300 CZK + gesetzliche MwSt. oder den EUR-Gegenwert/Reisender,
- III. erneute Generierung und erforderliche Unterzeichnung von Vollmachten aufgrund entweder falscher Unterschrift oder unvollständiger bzw. fehlerhafter Ausfüllung der Kundendaten in der Vollmacht auf Aufforderung der Fluggesellschaft, des Gerichts oder der Verwaltungsbehörde – 100 CZK + gesetzliche MwSt. /Kunde,
- IV. Notwendigkeit der manuellen Eingabe der Kundendaten in das System durch den Anbieter, wenn dies vom Bevollmächtigten Kunden nicht innerhalb der vom Anbieter gesetzten Frist vorgenommen wurde – 100 CZK + gesetzliche MwSt. /oder EUR-Gegenwert/Kunde
- V. Notwendigkeit einer wiederholten Zahlung seitens des Anbieters aufgrund fehlerhafter Bankdaten oder für die Auszahlung des Anspruchs erforderlicher Informationen, die der Bevollmächtigte Kunde angegeben hat – 500 CZK + gesetzliche MwSt. oder den EUR-Gegenwert.

10.4 Die Vertragsstrafe und die Gebühren sind innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung der Abrechnung an den Bevollmächtigten Kunden fällig.

XI. Programm „Empfehle und erhalte“ und Provision

11.1 Im Falle der Empfehlung eines neuen Reisenden hat der Bevollmächtigte Kunde, der einen solchen Kunden empfohlen hat, im Falle der positiven Bearbeitung des Anspruchs des neuen Kunden Anspruch auf eine Provision. Die Provision beträgt im Falle der positiven Bearbeitung des Anspruchs des neuen Kunden 2 % der vollen Höhe der tatsächlich gezahlten finanziellen Leistung oder den Gegenwert in CZK. Das Programm „Empfehle und erhalte“ ist nicht mit einem anderen als dem Basisprogramm kombinierbar; zugleich entsteht kein Anspruch auf Provision, wenn eine Leistung aus „Kulanz“ erlangt wurde. Das Programm „Empfehle und erhalte“ ist mit dem „Mengenbonus“ kombinierbar.

XII. Beendigung der Erbringung der Dienstleistung

12.1 Die Beendigung der Erbringung der Dienstleistung ist möglich:

12.1.1 Durch Vereinbarung des Kunden und des Anbieters. Die Vereinbarung kann in elektronischer Form per E-Mail geschlossen werden. Zu dieser Vereinbarung kommt es durch Übersendung eines Antrags auf Beendigung der Erbringung der Dienstleistung seitens des Kunden oder seitens des Anbieters und durch Annahme dieser Vereinbarung durch die andere Partei. Mit der Zustellung der Annahme an die andere Partei wird die Erbringung der Dienstleistung beendet.

12.1.2 Durch Kündigung. Die Kündigung durch den Kunden oder durch den Anbieter (auch ohne Angabe von Gründen seitens des Anbieters) wird elektronisch an die E-Mail des Anbieters bzw. des Bevollmächtigten Kunden oder per Post an die Korrespondenzadresse am Sitz des Anbieters oder an die im Kundensystem angegebene Wohnadresse des Bevollmächtigten Kunden gesendet. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat und

beginnt am ersten Tag des Monats, der auf den Monat folgt, in dem die Kündigung der anderen Partei abgesendet wurde. Für den Fall der Kündigung durch den Kunden gilt die Bestimmung von Art. IX Punkt 9.12 dieser AGB.

12.1.3 Durch ein einseitiges Kündigungsschreiben des Anbieters, wenn der Kunde eine in diesen AGB oder im Auftragsvertrag festgelegte Pflicht verletzt hat und diese auch innerhalb einer von dem Anbieter gesetzten Nachfrist von höchstens 5 Tagen nicht erfüllt. Für den Fall eines einseitigen Kündigungsschreibens des Anbieters gilt die Bestimmung von Art. IX Punkt 9.12 dieser AGB.

12.1.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er im Falle einer vorzeitigen Beendigung durch den Kunden sämtliche finanziellen Entschädigungen zahlt, die dem Anbieter oder der beauftragten Rechtsagentur entstanden sind, sofern die Bedingungen gemäß Art. IX erfüllt sind. Punkt 9.12 dieser AGB.

12.1.5 Der Vertrag endet auch, wenn der Anbieter den Bevollmächtigten Kunden darüber informiert, dass der Anspruch nicht durchsetzbar ist, oder wenn der Anbieter entscheidet, den Anspruch nicht an den Rechtsanwalt zu übergeben und die Durchsetzung in der Phase vor der gerichtlichen Durchsetzung oder im Rahmen der gerichtlichen Durchsetzung vor Einreichung der Klage zu beenden (der Anspruch gilt insbesondere als nicht durchsetzbar in Fällen, in denen die Fluggesellschaft den Anspruch nicht freiwillig zahlt und die Möglichkeiten der Durchsetzung des Anspruchs gegen die Fluggesellschaft im Gebiet der Tschechischen Republik minimal sind. Die Bedingung der Minimalität ist insbesondere erfüllt, wenn 1) die Fluggesellschaft mit Sitz außerhalb der Tschechischen Republik keine Niederlassung im Gebiet der Tschechischen Republik hat, 2) oder wenn die Fluggesellschaft eine Niederlassung im Gebiet der Tschechischen Republik hat, die Vollstreckungsverfahren im Gebiet der Tschechischen Republik jedoch länger als 6 Monate dauern und kein Vermögen gepfändet werden kann), und zwar entweder per E-Mail an die E-Mail-Adresse des Bevollmächtigten Kunden oder schriftlich an die Adresse des Bevollmächtigten Kunden.

12.1.6 Durch Durchsetzung der Ansprüche des Kunden und deren Auszahlung vom Konto auf sein Konto nach Abzug der Vergütung des Anbieters.

12.2 Gleichzeitig nach Beendigung der Erbringung der Dienstleistung wird dem Bevollmächtigten Kunden mitgeteilt, dass die Erbringung der Dienstleistung beendet ist.

12.3 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass, wenn der Auftragsvertrag mit dem Anbieter unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln geschlossen wurde, er das Recht hat, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss vom Vertrag zurückzutreten (§ 1829 Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch). Der Anbieter weist den Kunden als Verbraucher gemäß § 1837 Buchst. a) Bürgerliches Gesetzbuch darauf hin, dass er kein Recht hat, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten, wenn mit der Erbringung der Dienstleistung mit seiner vorherigen Zustimmung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wurde.

XIII Datenschutz

13.1 Der Schutz personenbezogener Daten einer natürlichen Person wird durch das Gesetz Nr. 110/2019 Slg. über die Verarbeitung personenbezogener Daten in der geltenden Fassung sowie durch die Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) gewährleistet.

13.2 Der Verantwortliche für personenbezogene Daten (im Folgenden nur Verantwortlicher) informiert die betroffene Person (im Folgenden nur Kunde), dass er zum Zweck der Erfüllung des Auftragsvertrags und im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung sowie sämtlicher anderer vertraglicher Vereinbarungen und Pflichten, die sich aus

steuerlichen Vorschriften und anderen Rechtsvorschriften ergeben, sowie aufgrund des berechtigten Interesses des Verantwortlichen die personenbezogenen Daten des Kunden nur für die unbedingt notwendige Dauer verarbeitet, und zwar insbesondere: Vorname und Nachname, Wohnadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Foto (im Folgenden zusammen nur als „**personenbezogene Daten**“). Die aktuelle Liste der Aufbewahrungsfristen ist in jeder Niederlassung des Verantwortlichen und auf der Website verfügbar.

13.3 Der Verantwortliche informiert den Kunden, dass der Kunde den Verantwortlichen um Berichtigung und Ergänzung personenbezogener Daten, Einschränkung der Verarbeitung personenbezogener Daten und Löschung personenbezogener Daten ersuchen kann. Weiterhin hat der Kunde das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung einzulegen, sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit. Falls der Kunde der Verarbeitung personenbezogener Daten auf Grundlage einer freiwilligen Einwilligung zum Zweck der Zusendung von Marketingmitteilungen zugestimmt hat, hat der Kunde das Recht, diese Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass dadurch die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der jeweiligen personenbezogenen Daten, die auf der vor dem Widerruf erteilten Einwilligung beruht, berührt wird.

13.4 Der Verantwortliche kann eine dritte Person als Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden beauftragen. Der Verantwortliche informiert darüber, dass personenbezogene Daten ohne Zustimmung des Kunden insbesondere an Vertragspartner, insbesondere an den Rechtsanwalt, sowie an staatliche Organe aufgrund gesetzlicher Pflicht oder Entscheidung einer staatlichen Behörde weitergegeben werden.

13.5 Der Kunde ist berechtigt, zu erfragen, wie und wann mit seinen personenbezogenen Daten umgegangen wurde.

13.6 Der Verantwortliche informiert den Kunden, dass die Aufsichtsbehörde für den Umgang mit personenbezogenen Daten das Amt für den Schutz personenbezogener Daten (Úřad pro ochranu osobních údajů), www.uoou.cz, ist. Falls der Kunde der Ansicht ist, dass seine Rechte im Zusammenhang mit der Verletzung von Rechtsvorschriften über den Umgang mit personenbezogenen Daten verletzt wurden, kann er bei der Aufsichtsbehörde Beschwerde einreichen.

13.7 Der Verantwortliche, SkyCloud s.r.o., mit Sitz Revoluční 1403/28, IČO: 04903641, ist der Verantwortliche für personenbezogene Daten, Kontaktdaten:

- Korrespondenzadresse SkyCloud s.r.o. mit Sitz Revoluční 1403/28

- E-Mail-Adresse: info@claimcloud.cz

- Als Vertreter des Verantwortlichen für personenbezogene Daten handelt in der Angelegenheit der Verarbeitung personenbezogener Daten: Marek Lorenc

XIV Außergerichtliche Streitbeilegung und Aufsichtsbehörde

14.1 Der Kunde hat das Recht auf außergerichtliche Streitbeilegung aus dem Auftragsvertrag gemäß § 20d ff. des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. (Gesetz über den Verbraucherschutz), worüber gemäß § 14 des Gesetzes über den Verbraucherschutz informiert wird. Zuständige Stelle ist die Tschechische Handelsinspektion, die Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung auf den Internetseiten veröffentlicht www.coi.cz.

XV Schlussbestimmungen

15.1 Die Zustellung von Schriftstücken zwischen dem Anbieter und dem Kunden erfolgt elektronisch an die gegenseitig mitgeteilten E-Mail-Adressen, wobei es sich im Falle von Mitreisenden um die E-Mail-Adresse des Bevollmächtigten Kunden handelt. Bei postalischen Sendungen an den Kunden wird das Schriftstück an die im Kundensystem angegebene Adresse des Bevollmächtigten Kunden gesendet. Für die elektronische Zustellung von Schriftstücken an den Kunden gilt, dass, wenn der Anbieter keine Fehlermeldung über die Unzustellbarkeit an die E-Mail-Adresse des Kunden erhält, das Schriftstück am Tag nach dem nachweislichen Versand an die E-Mail-Adresse des Kunden als zugestellt gilt, und zwar auch dann, wenn der Kunde keine Kenntnis vom Schriftstück erlangt hat. Für die elektronische Zustellung von Schriftstücken an den Anbieter gilt, dass das Schriftstück bis zu dem Zeitpunkt als nicht zugestellt gilt, bis der Anbieter dessen Empfang dem Kunden per Rück-E-Mail bestätigt. Für die Zustellung von Schriftstücken per Post gilt, dass die Sendung am fünften Tag nach dem nachweislichen Versand an die Adresse des Anbieters bzw. des Kunden als Empfänger als zugestellt gilt, und zwar auch dann, wenn der Empfänger keine Kenntnis vom Schriftstück erlangt hat. Zusteller kann nur die Česká pošta, a.s., oder ein Kurier sein.

15.2 Etwaige Streitigkeiten, die die Erfüllung des Gegenstands der Dienstleistung betreffen oder in irgendeiner Weise mit der Dienstleistung zusammenhängen, unterliegen dem Recht der Tschechischen Republik und werden von einem tschechischen Gericht nach tschechischem Recht entschieden.

15.3 Der Kunde erklärt, dass er sich mit dem Inhalt der AGB ordnungsgemäß und ausführlich im Voraus vertraut gemacht hat, dass alle Bestimmungen für ihn verständlich sind und er sie in vollem Umfang akzeptiert und sich daran gebunden fühlt, und zwar im Zeitpunkt des Absendens des Antrags im Sinne dieser AGB.

15.4 Der Kunde haftet dem Anbieter für Schäden, die dem Anbieter durch die Angabe unrichtiger Daten im Formular/Antrag oder durch die Bereitstellung weiterer unrichtiger Informationen während der Dauer der Dienstleistung oder durch die Verletzung der Pflichten des Kunden im Sinne dieser AGB entstehen.

15.5 Die Gesellschaft SkyCloud s.r.o. behält sich das Recht vor, diese AGB einseitig zu ändern. SkyCloud s.r.o. teilt die Tatsache, dass diese AGB geändert wurden, durch Zusendung einer informativen E-Mail an den Bevollmächtigten Kunden mit. SkyCloud veröffentlicht die neue, aktuelle Fassung der AGB auf der Website des Anbieters. Die Änderungen treten am 3. Kalendertag nach ihrer Veröffentlichung auf der Website des Anbieters in Kraft. Ist der Kunde mit den geänderten AGB nicht einverstanden, hat er das Recht, diese Änderungen durch Zusendung einer E-Mail an den Anbieter über den Bevollmächtigten Kunden abzulehnen. Bestimmungen über die Höhe der Vergütung des Anbieters und deren Auszahlung können nicht einseitig geändert werden.