

## **Regulamin świadczenia usług**

*Obowiązujący do 19.08.2018 r.*

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Refundis sp. z o.o. za pomocą Serwisu Internetowego oraz ogólne zasady zawierania umów zlecenia obejmujących dochodzenie odszkodowań na podstawie rozporządzenia WE nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanowiony na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., nr 44, poz. 1244 z późniejszymi zmianami)

### **§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników z usług oferowanych przez spółkę Refundis sp. z o.o.
2. Regulamin udostępniany jest nieprzerwanie na stronie internetowej pod adresem [www.refundis.com](http://www.refundis.com) w zakładce Regulamin, w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
3. Regulamin określa:
  1. Ogólne zasady korzystania z Serwisu
  2. Rodzaj usług świadczonych przez Zleceniobiorcę,
  3. Zasady zawierania umów i świadczenia usług
  4. Wymagania teleinformatyczne, niezbędne do prawidłowego korzystania z Serwisu
  5. Zasady składania reklamacji,
  6. Zasady przetwarzania danych osobowych,
4. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich formularzy dostępnych w Serwisie, a także do umów zawieranych ze spółką Refundis sp. z o.o. za pośrednictwem Serwisu.
5. Wszyscy Użytkownicy korzystający z Serwisu obowiązani są do zapoznania się z treścią Regulaminu i zaakceptowania jego postanowień.

### **§ 2 DEFINICJE**

1. Terminy użyte w Regulaminie oznaczają:
  1. **Zleceniobiorca** – Refundis sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Ruskiej 43/44, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej Wydział VI Gospodarczy KRS pod numerem 0000739343, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 8943130476 oraz REGON: 380732154, który prowadząc działalność gospodarczą świadczy usługi w zakresie reprezentowania klientów w sprawach o uzyskanie odszkodowania.

2. **Zleceniodawca** – Użytkownik, który za pośrednictwem Serwisu zawarł ze Zleceniobiorcą Umowę obejmującą dochodzenie roszczenia na podstawie rozporządzenia.
3. **Umowa** – umowa zlecenia zawarta pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą na zasadach wynikających z Regulaminu, pomiędzy której przedmiotem jest dochodzenie odszkodowania w oparciu o postanowienia rozporządzenia.
4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
5. **Materiały** – wszelkie informacje zawarte na stronach internetowych Serwisu.
6. **RODO**– Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
7. **Serwis**– zawartość strony internetowej prowadzonej i zarządzanej przez spółkę Refundis sp. z o.o., która jest jego właścicielem pod adresem [www.refundis.com](http://www.refundis.com).
8. **Użytkownik**– każda osoba fizyczna odwiedzająca Serwis lub korzystająca z usług jak również funkcjonalności dostępnych w serwisie.
9. **Formularz** – wniosek, składany dobrowolnie przez Użytkownika, o zawarcie Umowy złożony przez Usługobiorcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, utrwalony w systemie teleinformatycznym, podlegający ocenie przez Refundis sp. z o.o.
10. **Rozporządzenie** – rozporządzenie 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (zwanego dalej Rozporządzeniem WE 261/2004)
11. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
12. **Pliki cookies** – oznacza małe pliki tekstowe instalowane na urządzeniu Użytkownika przeglądającego Serwis. Cookies zbierają informacje ułatwiające korzystanie ze strony internetowej – np. poprzez zapamiętywanie odwiedzin Użytkownika w Serwisie i dokonywanych przez niego czynności.
13. **Konwencja** - Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzona w Montrealu z dnia 28 maja 1999 r. (Dz.U. 2007 Nr 37, poz. 235)
14. **Protokół SSL** - protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych
15. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności niezwiązanych z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą
16. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, nie będący dniem ustawowo wolnym od pracy.

### **§ 3 USŁUGI ŚWIADCZONE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ SPÓŁKĘ REFUNDIS SP. Z O.O.**

1. W oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu spółka Refundis sp. z o.o. świadczy następujące usługi drogą elektroniczną:
  1. Udostępnia informacje na temat zakresu i przedmiotu świadczonych usług,
  2. Umożliwia nawiązanie współpracy i zawarcie umowy przy wykorzystaniu formularzy kontaktowych znajdujących się w Serwisie,
  3. Przyjmuje zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie wynikające z przepisów rozporządzeniem WE 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów lub innych aktów prawnych dających podstawę do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych z tytułu naruszenia warunków umowy przewozu lotniczego i/lub Konwencji o ujednoczeniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzonej w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. i dokonuje ich oceny pod kątem możliwości skutecznego ich dochodzenia od przewoźników lotniczych,
  4. Dokonuje zgłoszenia zweryfikowanych roszczeń do przewoźników lotniczych.

### **§ 4 WYMOGI TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO PRAWIDŁOWEGO KORZYSTANIA Z SERWISU**

1. Spółka Refundis sp. z o.o. jest wyłącznym właścicielem i posiada pełnię praw autorskich do Serwisu oraz baz danych znajdujących się w Serwisie.
2. Korzystanie z Serwisu jest ogólnodostępne dla wszystkich Użytkowników posiadających dostęp do sieci Internet.
3. Dla prawidłowego funkcjonowania Serwisu, poza dostępem do Internetu zalecane jest korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek internetowych np. Safari, Opera, Chrome i innych.
4. W celu pełnego korzystania z funkcjonalności Serwisu konieczne jest uruchomienie dopisywania plików cookies.
5. Transfer danych za pośrednictwem Serwisu odbywa się w oparciu o bezpieczny protokół SSL.
6. Świadczenie usług za pośrednictwem Serwisu może zostać zawieszona w całości lub w części przez spółkę Refundis sp. z o.o.
7. Refundis sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak działania lub nieprawidłowe działanie Serwisu spowodowane okolicznościami leżącymi po stronie Użytkowników, w szczególności ograniczeń lub problemów technicznych
8. Refundis sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu spowodowany czynnikami o charakterze siły wyższej.

## **§ 5 ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO**

1. Każdy Użytkownik jest obowiązany do korzystania z Serwisu zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, obowiązujących przepisów prawa, zasad użytkowania sieci Internet, z jednoczesnym przestrzeganiem, aby działania nie naruszały praw osób trzecich oraz spółki Refundis sp. z o.o.
2. Wykorzystywanie przez Użytkownika nazwy Spółki Refundis sp. z o.o., logo, Materiałów oraz innych składników Serwisu (w tym elementów graficznych Serwisu oraz układu i kompozycji Serwisu – tzw. layout) jest zabronione za wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub gdy korzystanie ze wskazanych w niniejszym punkcie przedmiotów praw autorskich oraz przedmiotów własności przemysłowej jest możliwe na podstawie wyraźnej pisemnej zgody Spółki Refundis sp. z o.o. lub uprawnionych podmiotów trzecich.
3. Zabronione jest przekazywanie w ramach korzystania z Serwisu treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd
4. Spółka Refundis sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkowników z Serwisu i oferowanych w nim usług w sposób sprzeczny z obowiązującymi zasadami wynikającymi z Regulaminu, jak również za podanie nieprawdziwych, niepełnych danych lub podanie danych osób trzecich bez posiadania od nich stosownego umocowania do działania.
5. Osoby dokonujące zgłoszeń w ramach usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu obowiązane są do:
  1. Podania prawdziwych danych, niezbędnych do świadczenia usługi przez Zleceniobiorcę,
  2. W przypadku działania w imieniu osób trzecich do wykazania, iż są umocowane do działania
6. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub wyłączenia możliwości korzystania z Serwisu oraz oferowanych w nim usług wobec Użytkowników, którzy naruszają postanowienia niniejszego Regulaminu.

## **§ 6 ZGŁASZANIE ROSZCZEŃ ORAZ ZAWARCIE UMOWY**

1. W Serwisie dostępny jest Formularz, który służy do przekazania informacji na temat roszczenia mającego być przedmiotem Umowy.
2. Dostępność Formularza w Serwisie nie jest tożsama z Umową, ofertą czy też zaproszeniem do zawarcia Umowy.
3. Wypełnienie Formularza jest dobrowolne i całkowicie bezpłatne i może być zakończone w dowolnym momencie.
4. Wypełniając formularz w imieniu osoby trzeciej, Użytkownik obowiązany jest wykazać swoje umocowanie, poprzez przesłanie stosownego dokumentu potwierdzającego prawo do działania w imieniu osoby trzeciej, w szczególności do zawarcia w jej Imieniu Umowy.

5. Wypełniony formularz podlega weryfikacji przez Refundis sp. z o.o. w celu zbadania poprawności przesłanych danych oraz wysłania potwierdzenia zawarcia Umowy.
6. Formularze niewypełnione w całości nie podlegają weryfikacji i nie mogą stanowić podstawy roszczeń Użytkowników, do uznania Umowy za zawartą.
7. Umowa zostaje zawarta w momencie otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia ze strony Refundis sp. z o.o. o przyjęciu do obsługi roszczenia. Potwierdzenie przesyłane jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. W treści wiadomości zawierającej potwierdzenie zawarcia umowy Refundis podaje dane niezbędne do identyfikacji sprawy, jak numer (sygnaturę) oraz wskaże dokumenty niezbędne dla nadania sprawie dalszego biegu, w szczególności pełnomocnictwo do reprezentowania Zleceniodawcy. Pełnomocnictwo do reprezentacji Zleceniodawcy obejmuje umocowanie do występowania w imieniu Zleceniodawcy w postępowaniach polubownych, sądowych i egzekucyjnych.
8. Refundis sp. z o.o. ma prawo odmowy zawarcia umowy bez podawania przyczyny.
9. Niedostarczenie przez Zleceniodawcę dokumentów, o których mowa w ust. 7, uprawnia Zleceniobiorcę do wezwania Zleceniodawcy do dostarczenia dokumentów w terminie 7 dni w celu umożliwienia podjęcia działań zmierzających do realizacji Umowy. Niedostarczenie dokumentów i upływ wyznaczonego terminu uprawnia Zleceniobiorcę do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
10. Zleceniobiorca podejmuje działania zmierzające do dochodzenia roszczeń w imieniu Zleceniodawcy niezwłocznie po otrzymaniu pełnomocnictwa od Zleceniobiorcy, nie później niż w ciągu 3 dni.

## § 7 UMOWA

1. Umowa zostaje zawarta na czas niezbędny do dochodzenia odszkodowania określonego w Rozporządzeniu i/lub Konwencji.
2. Przedmiotem Umowy jest podjęcie przez Zleceniobiorcę za wynagrodzeniem działań zmierzających do uzyskania na rzecz Zleceniodawcy świadczenia w postaci odszkodowania za zdarzenia, przewidziane w Rozporządzeniu i/lub innych świadczeń przysługujących Zleceniodawcy zgodnie z przepisami Rozporządzenia i/lub Konwencji, w szczególności:
  1. Za opóźniony lot,
  2. Odwołanie lotu,
  3. Odmowę wpuszczenia na pokład samolotu z przyczyn nie dotyczących pasażera oraz
  4. Innych zdarzeń, przewidzianych Rozporządzeniem i/lub Konwencją
3. W ramach Umowy Zleceniodawca zobowiązany jest do:
  1. Przekazywania Zleceniobiorcy wszelkich informacji oraz dokumentów niezbędnych do prawidłowego prowadzenia sprawy i umożliwiające skuteczne dochodzenie roszczeń od linii lotniczych.
  2. niezlecenia innym podmiotom do prowadzenia spraw objętych umową, od momentu udzielenia pełnomocnictwa Zleceniobiorcy.
  3. Zapłaty umówionego wynagrodzenia.
  4. Udzielenia pełnomocnictwa współpracującemu ze Zleceniobiorcą adwokatowi lub radcy prawnemu, jeżeli wskutek odmowy zapłaty należności przez Linie

lotniczą niezbędne będzie dochodzenie roszczeń przed Urzędem Lotnictwa Cywilnego, organem rozpoznającym spory z konsumentami lub sądami powszechnymi.

5. Umocowania Zleceniobiorcy do odbioru wszelkich świadczeń uzyskanych w toku postępowań objętych Umową.
  6. Przedstawienia Zleceniobiorcy potwierdzenia otrzymania należności, w przypadku bezpośredniej płatności dokonanej przez linię lotniczą na rzecz Zleceniodawcy.
  7. Niezawierania bez zawiadomienia i zgody Zleceniobiorcy ugody z linią lotniczą obejmującej dochodzone roszczenie lub zrzeczenia się roszczeń stanowiących przedmiot Umowy.
  8. Udzielania pełnomocnictw adwokatom lub radcom prawnym współpracującym ze Zleceniobiorcą, jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowej realizacji Umowy.
4. W ramach Umowy Zleceniobiorca obowiązany jest do:
1. Podejmowania wszelkich działań przewidzianych prawem zmierzających do uzyskania dla Zleceniodawcy należnego mu świadczenia, z zachowaniem należytej staranności
  2. Informowania Zleceniodawcy o wszelkich okolicznościach związanych z dochodzonym w jego imieniu roszczeniem, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zleceniodawcę w Formularzu.
  3. Przekazania Zleceniodawcy uzyskanego świadczenia po potrąceniu kosztów oraz prowizji, o których mowa w ust. 7 i 8.
5. W przypadku odmowy przez Linię lotniczą zapłaty należnego świadczenia, Zleceniobiorca może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub administracyjnego, zmierzającego do uzyskania dochodzonej należności.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Zleceniobiorca pokryje koszty związane z wszczęciem postępowania.
7. Jeżeli na skutek działań Zleceniobiorcy, o których mowa w ust. 5, organ rozpoznający sprawę lub sąd wyda rozstrzygnięcie zasądające na rzecz Zleceniodawcy świadczenie odszkodowawcze lub inne dochodzone świadczenie, Zleceniobiorcy przysługują zasądzone koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu administracyjnym, sądowym i egzekucyjnym, a także zwrot faktycznie poniesionych kosztów, związanych z należyłą reprezentacją Zleceniodawcy, w tym poniesione koszty, o których mowa w ust. 6. Zwrot należności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie jest wliczany do kwoty wynagrodzenia prowizyjnego ustalonego w umowie, o którym mowa w ust. 8.
8. Z tytułu wykonania Umowy Zleceniobiorcy przysługuje:
1. W przypadku uzyskania świadczenia na etapie reklamacyjnym wynagrodzenie prowizyjne w wysokości 25 % (słownie: dwadzieścia pięć procent) brutto (tj. z uwzględnieniem 23% podatku od towarów i Usług VAT) wszystkich świadczeń uzyskanych dla Zleceniodawcy w wyniku działań Zleceniobiorcy i/lub adwokatów lub radców prawnych współpracujących ze Zleceniobiorcą.
  2. W przypadku uzyskania świadczenia na etapie postępowania administracyjnego lub sądowego wynagrodzenie prowizyjne w wysokości 35 % (słownie: trzydzieści pięć procent) brutto (tj. z uwzględnieniem 23% podatku od towarów i Usług VAT) wszystkich świadczeń uzyskanych dla Zleceniodawcy w wyniku działań Zleceniobiorcy i/lub adwokatów lub radców prawnych współpracujących ze Zleceniobiorcą.

3. Przy ustalaniu wysokości wynagrodzenia prowizyjnego uwzględniane jest świadczenie główne wraz z należnościami dodatkowymi, w szczególności odsetkami za opóźnienie lub zwłokę w zapłacie należności.
9. W przypadku wypłaty należności przysługującej Zleceniodawcy w walucie innej niż polski złoty np. Euro, Dolarach, wysokość wynagrodzenia prowizyjnego określonego w ust. 8 zostanie obliczona według następującego wzoru:

**kwota wypłaconej należności x stawka prowizji x kurs średni NBP waluty wypłaty do polskiego złotego z dnia otrzymania świadczenia przez Zleceniobiorcę**

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przekazania Zleceniodawcy uzyskanej na jego rzecz należności, po potrąceniu przysługującego mu wynagrodzenia oraz kosztów, o których mowa w ust. 7 i 8, w terminie 14 dni, liczonych od dnia otrzymania świadczenia przeznaczonego dla Zleceniodawcy. Płatność nastąpi na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany Zleceniobiorcy.
2. W przypadku otrzymania przez Zleceniodawcę świadczenia uzyskanego na skutek działań Zleceniobiorcy, bezpośrednio do rąk Zleceniodawcy lub na jego rachunek bankowy, Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie oraz koszty określone w ust. 7 i 8. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia w terminie 14 dni, liczonych od dnia otrzymania świadczenia spełnionego bezpośrednio do jego rąk lub na wskazany przez niego rachunek bankowy. W przypadku otrzymania świadczenia przez Zleceniodawcę w walucie innej niż polski złoty, do ustalenia wysokości wynagrodzenia prowizyjnego stosuje się wzór wskazany w ust. 9.
3. Jeżeli płatność świadczenia przysługującego Zleceniodawcy, zgodnie z jego życzeniem ma zostać zrealizowana w sposób wiążący się z powstaniem dodatkowych kosztów obsługi wybranego rodzaju płatności, Zleceniobiorca przed zrealizowaniem płatności poinformuje Zleceniodawcę o wysokości dodatkowych kosztów, które jest on zobowiązany pokryć. Zleceniobiorca ma prawo dokonania potrącenia dodatkowych kosztów z należności przekazywanej Zleceniodawcy.
4. W przypadku otrzymania przez Zleceniodawcę należności uzyskanej na skutek działań Zleceniobiorcy i/lub współpracujących z nim adwokatów i radców prawnych i nieinformowania Zleceniobiorcy o tym fakcie, Zleceniobiorcy przysługuje kara umowna w wysokości 150 zł brutto. Zapłata kary umownej nie wyłącza uprawnień Zleceniobiorcy do dochodzenia dalszego odszkodowania na zasadach ogólnych jak również wynagrodzenia oraz kosztów, o których mowa w ust. 7 i 8.
5. Zleceniobiorca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  1. Stwierdzenia braku podstaw faktycznych i/lub prawnych uzasadniających dochodzenie należności na rzecz Zleceniodawcy
  2. Powzięcia wiadomości przez Zleceniobiorcę, że jedno lub więcej oświadczeń i/lub dokumentów przekazanych przez Zleceniodawcę nie odpowiada stanowi faktycznemu
  3. Niedostarczenia dokumentów przez Zleceniodawcę, niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy.
  4. Zawarcia ugody lub zrzeczenia się roszczenia, o których mowa w ust. 3 pkt.7
6. Zleceniodawca może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku chęci zlecenia innemu podmiotowi dochodzenia roszczenia objętego umową.
7. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze stron w oparciu o przesłanki zawarte w ust. 15 pkt. 2 i ust. 16, Zleceniobiorcy przysługiwać będzie

wynagrodzenie odpowiadające wysokości udokumentowanych kosztów poniesionych w związku z realizacją Umowy do dnia rozwiązania Umowy.

8. Jeśli po wypowiedzeniu Umowy przez Zleceniodawcę, otrzyma on świadczenie na skutek działań podjętych przez Zleceniobiorcę, Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie i zwrot kosztów określonych w ust. 7 i 8.

## **§ 8 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Zleceniodawca może składać Zleceniobiorcy reklamacje związane z realizacją Umowy.
2. Reklamację należy składać w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej kierowanej na adres: info@refundis.com lub w formie pisemnej na adres Spółki Refundis sp. z o.o..
3. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  1. imię, nazwisko, adres, adres e-mail Zleceniodawcy,
  2. datę zawarcia Umowy stanowiącej podstawę reklamacji,
  3. przedmiot reklamacji, ze wskazaniem żądania Zleceniodawcy,
  4. wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację
4. O rozstrzygnięciu reklamacji Zleceniodawca zostanie poinformowany w ciągu 14 dni od dnia otrzymania przez Zleceniobiorcę zgłoszenia reklamacyjnego drogą poczty elektronicznej bądź poczty tradycyjnej.
5. Koszty związane z postępowaniem reklamacyjnym pokrywa Zleceniobiorca.
6. Refundis sp. z o.o. nie uwzględni reklamacji, której przyczynę stanowią:
  1. Informacje podane wadliwie lub nieprawidłowo przez Zleceniodawcę;
  2. Wadliwe funkcjonowanie przeglądarki internetowej lub łączy telekomunikacyjnych;
  3. Korzystanie przez Zleceniodawcę z łączy telekomunikacyjnych o zbyt niskiej przepustowości lub przepływności;
  4. Wszelkie działania lub zaniechania osób trzecich, za które spółka Refundis sp. z o.o. nie odpowiada.

## **§ 9 DANE OSOBOWE**

1. Użytkownik serwisu wyraża zgodę na przetwarzanie przez spółkę Refundis sp. z o.o. danych osobowych w celach realizacji umowy o świadczenie usług dochodzenia odszkodowania od linii lotniczych.
2. Na podstawie art. 13 ust 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
3. Użytkownicy akceptując Regulamin przyjmują do wiadomości, że:



1. administratorem danych osobowych jest spółka Refundis Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu,
2. Użytkownik ma prawo żądać od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania,
3. Użytkownik ma prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych osobowych,
4. Użytkownik ma prawo do przenoszenia danych,
5. Użytkownik ma prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
6. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego,
7. podanie przez Użytkowników danych osobowych jest dobrowolne, przy czym odmowa podania danych osobowych będzie skutkowałą niemożnością wykonania Umowy,
8. odbiorcami danych osobowych Użytkownika będą podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz podmioty współpracujące z administratorem w zakresie obsługi prowadzonej przez niego działalności gospodarczej,
9. administrator będzie przechowywał dane osobowe Użytkownika przez okres 6 lat.

## **§ 10 POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php), [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
3. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Zleceniobiorcą.
4. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Zleceniobiorcą.
5. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Zleceniobiorcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego

(miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

## **§ 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Zleceniodawca będący konsumentem, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od zawarcia umowy – zgodnie z art. 27 w zw. z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.0.827). Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie na adres siedziby spółki Refundis sp. z o.o. przed jego upływem oświadczenia, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu i integralną część Umowy.
2. Zleceniobiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu a wraz z akceptacją Regulaminu otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
3. Wszelkie oświadczenia stron Umowy, jeżeli niniejszy Regulamin nie przewiduje innej formy, wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Refundis sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Postanowienia nowego Regulaminu będą miały zastosowanie wyłącznie do umów zawieranych po jego ogłoszeniu.
5. Jeśli dowolne postanowienie zawarte w Regulaminie jest lub stanie się nieważne, bezprawne lub nieegzekwowalne, fakt ten nie będzie mieć żadnego wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
6. Regulamin stanowi całość Umowy między spółką Refundis sp. z o.o. a Zleceniodawcą w związku z korzystaniem z Serwisu i zgłoszeniem roszczenia przez Zleceniodawcę.
7. W sprawach nieuregulowanych Umową o dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z tytułu naruszenia warunków umowy przewozu lotniczego mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. Regulamin podlega prawu polskiemu, a wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwy polski sąd powszechny.
9. Postanowienia Regulaminu stanowią treść Umowy pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą.
10. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia w Serwisie i od tego dnia będzie miał zastosowanie do wszystkich Umów zawieranych ze spółką Refundis sp. z o.o.