

# Regulamin świadczenia usług

*Obowiązujący do 5.11.2018 r.*

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Refundis sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu 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. z siedzibą we Wrocławiu.
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 za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.
3. Regulamin określa:
  1. Ogólne zasady korzystania z Serwisu,
  2. Rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Zleceniobiorcę,
  3. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
  4. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym,
  5. wymagania teleinformatyczne, niezbędne do prawidłowego korzystania z Serwisu,
  6. Tryb postępowania reklamacyjnego,
  7. 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. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Wszyscy Użytkownicy korzystający z Serwisu obowiązani są do zapoznania się z treścią Regulaminu i zaakceptowania jego postanowień.

## § 2 DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **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.

2. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **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).
4. **Materiały** – wszelkie informacje zawarte na stronach internetowych Serwisu.
5. **Pliki cookies** – 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.
6. **Protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych.
7. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
8. **Reklamacja** – zgłoszenie dotyczące zastrzeżeń Zleceniodawcy odnośnie sposobu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Zleceniobiorcę.
9. **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.
10. **Rozporządzenie** – rozporządzenie 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów.
11. **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).
12. **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.);
13. **Umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą na zasadach wynikających z Regulaminu, której przedmiotem jest dochodzenie odszkodowania w oparciu o postanowienia Rozporządzenia.
14. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna odwiedzająca Serwis lub korzystająca z usług jak również funkcjonalności dostępnych w serwisie.
15. **Zleceniobiorca** – Refundis sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Północnej 22/16, 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, która prowadząc działalność gospodarczą świadczy usługi w zakresie reprezentowania klientów w sprawach o uzyskanie odszkodowania.
16. **Zleceniodawca** – Użytkownik, który za pośrednictwem Serwisu zawarł ze Zleceniobiorcą Umowę obejmującą dochodzenie roszczenia na podstawie rozporządzenia.

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

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 Formularza,
3. Przyjmuje zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie wynikające z przepisów Rozporządzenia i/lub Konwencji i dokonuje jego oceny pod kątem możliwości skutecznego dochodzenia od przewoźnika lotniczego,
4. Udziela pomocy w uzyskaniu wypłaty odszkodowania na rzecz Zleceniodawcy.

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

1. Spółka Refundis sp. z o.o. jest wyłącznym właścicielem Serwisu, i przysługują jej wszelkie prawa, w tym prawa autorskie do Serwisu oraz do struktury 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 przez spółkę Refundis sp. z o.o. za pośrednictwem Serwisu może zostać zawieszona w całości lub w części.
7. Refundis sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak działania lub nieprawidłowego działania Serwisu spowodowanego okolicznościami leżącymi po stronie Użytkowników, w szczególności spowodowane problemami technicznymi lub ograniczeniami sprzętu komputerowego Użytkowników.
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, obowiązującymi przepisami prawa,

- zasadami użytkowania sieci Internet, z jednoczesnym przestrzeganiem, aby działania nie naruszały praw osób trzecich oraz spółki Refundis sp. z o.o.
2. Użytkownik musi mieć ukończone 18 lat.
  3. 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 ustępie przedmiotów praw autorskich oraz przedmiotów praw własności przemysłowej jest możliwe na podstawie wyraźnej pisemnej zgody spółki Refundis sp. z o.o. lub uprawnionych podmiotów trzecich.
  4. 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.
  5. Zabronione jest przekazywanie w ramach korzystania z Serwisu treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.
  6. Spółka Refundis sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkowników z Serwisu i oferowanych w nim usług, w sposób sprzeczny z zasadami wynikającymi z Regulaminu, jak również za podanie przez Użytkowników nieprawdziwych, nieprawidłowych, niepełnych informacji lub podanie danych osób trzecich bez posiadania od nich stosownego umocowania do działania.
  7. Za wszystkie skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, nieprawidłowych, niepełnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
  8. Spółka Refundis sp. z o.o. 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. Udostępniony w Serwisie Formularz nie może być traktowany jako Umowa, oferta, ani zaproszenie 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.
6. Formularze niewypełnione w całości nie podlegają weryfikacji i nie mogą stanowić podstawy roszczeń Użytkowników, do uznania Umowy za zawartą.
7. Po weryfikacji Formularza Refundis sp. z o.o. podejmuje decyzję o przyjęciu roszczenia do obsługi. Refundis sp. z o.o. ma prawo odmowy przyjęcia roszczenia do obsługi bez podawania przyczyny.
8. 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 sp. z o.o. podaje dane niezbędne do identyfikacji sprawy, w tym nadany jej numer.
9. Po zawarciu Umowy, Zleceniodawca jest zobowiązany dostarczyć oryginały wszystkich dokumentów niezbędnych do nadania sprawie dalszego biegu, które wskaże Zleceniobiorca w szczególności pełnomocnictwo do reprezentowania Zleceniodawcy, które obejmuje umocowanie do występowania w imieniu Zleceniodawcy w postępowaniach przedsądowych (w tym polubownych), sądowych i egzekucyjnych.
10. Niedostarczenie przez Zleceniodawcę dokumentów, o których mowa w ust. 9, uprawnia Zleceniobiorcę do ponownego wezwania Zleceniodawcy do dostarczenia dokumentów w terminie 7 dni w celu umożliwienia podjęcia działań zmierzających do realizacji Umowy. W przypadku niedostarczenia wskazanych dokumentów w wyznaczonym terminie Zleceniobiorca ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia. Niezależnie od uprawnienia do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym Zleceniobiorca uprawniony jest do dochodzenia od Zleceniodawcy odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy.

Zleceniobiorca podejmuje działania zmierzające do dochodzenia roszczeń w imieniu Zleceniodawcy niezwłocznie po otrzymaniu od Zleceniobiorcy pełnomocnictwa oraz innych dokumentów niezbędnych do nadania sprawie biegu.

## **§ 7 WARUNKI UMOWY**

1. Umowa zostaje zawarta na czas niezbędny do dochodzenia i całkowitego wyegzekwowania na rzecz Zleceniodawcy świadczeń określonych 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 za:
  1. Opóźniony lot,
  2. Odwołanie lotu,
  3. Odmowę wpuszczenia na pokład samolotu z przyczyn nie dotyczących pasażera oraz
  4. Inne zdarzenia, przewidziane 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 umożliwiających skuteczne dochodzenie roszczeń od linii lotniczych.
  2. Niezlecania innym podmiotom do prowadzenia spraw objętych Umową.
  3. Zapłaty umówionego wynagrodzenia.
  4. Udzielenia pełnomocnictwa Zleceniobiorcy oraz współpracującemu ze Zleceniobiorcą adwokatowi lub radcy prawnemu do reprezentowania Zleceniodawcy w postępowaniu przedsądowym (w tym polubownym), sądowym i egzekucyjnym. Umocowania Zleceniobiorcy do odbioru wszelkich świadczeń uzyskanych w toku postępowań objętych Umową.
  5. Przedstawienia Zleceniobiorcy potwierdzenia otrzymania należności niezwłocznie po jej otrzymaniu, w przypadku bezpośredniej płatności dokonanej przez linię lotniczą na rzecz Zleceniodawcy.
  6. Niezawierania ugody z linią lotniczą obejmującej dochodzone roszczenie lub niezrzekania się roszczeń stanowiących przedmiot Umowy bez zawiadomienia i zgody Zleceniobiorcy.
  
4. W ramach Umowy Zleceniobiorca obowiązany jest do:
  1. Podejmowania działań przewidzianych prawem zmierzających do uzyskania dla Zleceniodawcy należnego mu świadczenia, z zachowaniem należytej staranności.
  2. Informowania Zleceniodawcy o istotnych 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 ze wszczęciem i prowadzeniem postępowania.
7. Jeżeli na skutek działań Zleceniobiorcy, o których mowa w ust. 5, organ rozpoznający sprawę lub sąd wyda rozstrzygnięcie zasądzające na rzecz Zleceniodawcy świadczenie odszkodowawcze lub inne dochodzone świadczenie, Zleceniobiorcy przysługują zasądzone koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu administracyjnym, sądowym i egzekucyjnym, 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 (etap poprzedzający postępowanie administracyjne lub sądowe) wynagrodzenie prowizyjne w wysokości 25 % (słownie: dwadzieścia pięć procent) brutto (tj. z uwzględnieniem 23% podatku od towarów i usług VAT)
  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**
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. W przypadku otrzymania przez Zleceniodawcę należności uzyskanej na skutek działań Zleceniobiorcy i/lub współpracujących z nim adwokatów i radców prawnych i niepoinformowania Zleceniobiorcy o tym fakcie, Zleceniobiorcy przysługuje kara umowna w wysokości 25% wartości otrzymanego odszkodowania. Zapłata kary umownej nie wyłącza uprawnienia Zleceniobiorcy do dochodzenia dalszego odszkodowania na zasadach ogólnych jak również wynagrodzenia oraz kosztów, o których mowa w ust. 7 i 8.
14. 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, w terminie o którym mowa w 6 ust. 10
15. Zleceniobiorca może wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku zawarcia przez Zleceniodawcę ugody lub zrzeczenia się roszczenia z naruszeniem zasad określonych w ust. 3 pkt. 7. W takim wypadku Zleceniobiorcy przysługuje kara umowna od Zleceniodawcy w wysokości 25% wartości dochodzonego odszkodowania. Zapłata kary umownej nie wyłącza uprawnienia Zleceniobiorcy do dochodzenia dalszego odszkodowania na zasadach ogólnych jak również wynagrodzenia oraz kosztów, o których mowa w ust. 7 i 8.
16. Zleceniodawca może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku chęci zlecenia innemu podmiotowi dochodzenia roszczenia objętego Umową.
17. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze stron w oparciu o przesłanki zawarte w ust. 14 pkt. 2 i ust. 15, Zleceniobiorcy przysługiwac będzie wynagrodzenie odpowiadające wysokości udokumentowanych kosztów poniesionych w związku z realizacją Umowy do dnia rozwiązania Umowy.
18. 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. z siedzibą we Wrocławiu.
3. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  1. imię, nazwisko, adres zamieszkania, 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 tą samą drogą, którą została zgłoszona Reklamacja tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź poczty tradycyjnej.
5. Refundis sp. z o.o. nie uwzględni Reklamacji, której przyczynę stanowiąc będą:



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 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).

## **§ 10 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. z siedzibą we Wrocławiu 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. Zgłoszenie roszczenia w Serwisie oznacza, że Zleceniodawca zrozumiał i akceptuje wszystkie postanowienia Regulaminu.
  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. Zasady przetwarzania danych osobowych zostały określone w Polityce Prywatności zamieszczonej w Serwisie.
  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.