

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **TEVA XT s.r.o.**, se sídlem Praha 1 – Pqx² Město, P c' r " : 7; 44, PSČ 110 00, IČ 256 75 320, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 60237, provozovatele webových stránek www.flight-help.cz, www.flight-help.eu a www.flight-help.sk („Poskytovatel“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky („VOP“) Poskytovatele upravují práva a povinnosti stran při poskytování služeb spojených s uplatněním nároků na finanční kompenzaci při problémech v letecké dopravě, které vyplývají z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11.02.2004 („Nařízení“), Poskytovatelem fyzickým osobám („Klient“).

2. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

2.1 Služby poskytované Klientovi zahrnují veškeré úkony spojené s podáním a vyřízením žádosti o finanční kompenzaci dle čl. 3.1 VOP a veškeré právní úkony spojené se zastupováním Klienta před soudem a soudním vymáháním příslušné částky, včetně služeb v rámci exekučního řízení („Služby“).

2.2 Pro služby spojené se zastupováním Klienta před soudem a soudním vymáháním příslušné částky, včetně služeb v rámci exekučního řízení Poskytovatel využívá služeb advokáta, kterému za tímto účelem Klient udělí při podpisu Smlouvy plnou moc (dále jako „Advokát“).

2.3 Pro úkony spojené s podáním a vyřízením žádosti o finanční kompenzaci dle čl. 3.1 VOP uděluje Klient Poskytovateli zmocnění odsouhlasením těchto VOP.

3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1 Na internetových stránkách www.flight-help.cz, www.flight-help.eu či www.flight-help.sk vyplní Klient vstupní formulář k předběžnému posouzení jeho nároku vůči provozujícímu leteckému dopravci (jak je tento pojem definován v Nařízení, dále jen „Provozující letecký dopravce“) („Žádost“).

3.2 Po doručení Žádosti Poskytovateli, bude tvrzený nárok Klienta Poskytovatelem předběžně vyhodnocen z hlediska naplnění podmínek nároku na finanční kompenzaci dle Nařízení. Jestliže Poskytovatel dospěje k závěru, že Žádost splňuje podmínky pro uplatnění nároku podle Nařízení, uplatní nárok Klienta u příslušného Provozujícího leteckého dopravce a o výsledku takového jednání s leteckým dopravcem vyrozumí Klienta prostřednictvím v Žádosti uvedeného emailu. V případě nesouhlasu Klienta s výsledkem jednání s Provozujícím leteckým dopravcem má Klient možnost požádat o poskytnutí Služeb v rámci jeho zastupování před soudem a soudního vymáhání příslušné částky, včetně služeb v rámci exekučního řízení. Za účelem poskytování těchto Služeb zašle Poskytovatel Klientovi návrh na uzavření příkazní smlouvy o poskytování právních služeb s Advokátem (dále jen „Smlouva“). Pokud bude Klient s podmínkami Smlouvy souhlasit, odešle Poskytovateli zpět podepsané vyhotovení Smlouvy spolu s plnou mocí udělenou Advokátovi na adresu Poskytovatele nebo emailem na info@flight.help.cz.

3.3 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je návrh řádně vyplněn a podepsané Smlouvy doručeny Poskytovateli.

3.4 Náklady vzniklé Klientovi při používání komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s vyplněním, odesláním Žádosti a uzavřením Smlouvy jdou k tíži Klienta.

4. ODMĚNA POSKYTOVATELE

4.1 Poskytovatel má nárok na odměnu ve výši 17% včetně DPH ze skutečně zaplacené částky Provozujícím leteckým dopravcem Klientovi.

4.2 V případě poskytnutí služeb soudního vymáhání a služeb vymáhání v rámci exekučního řízení se Klient zavazuje ponechat Advokátovi pravomocně přiznanou odměnu, tzv. přísudek, tj. pravomocně přiznanou náhradu nákladů řízení podle vyhlášky Ministerstva spravedlnosti č. 177/1966 Sb., o odměnách advokátů a

náhradách advokátů za poskytování právních služeb („Advokátní tarif“), včetně náhrady nákladů představující soudní poplatky zaplacené Advokátem („Přísudek“).

4.3 Nastane-li některý z případů dle čl. 6, má Poskytovatel vůči Klientovi nárok na náhradu nákladů na úhradu služeb poskytnutých Advokátem, a to dle počtu Advokátem učiněných úkonů právní služby dle § 7 a násl. Advokátního tarifu a hotových výdajů Advokáta účelně vynaložených v souvislosti s poskytnutím právní služby dle § 13 Advokátního tarifu. Výše uvedené se neuplatní v případě, kdy poskytování Služeb dle těchto VOP ukončí Poskytovatel.

4.4 Odměna tohoto článku 4. je splatná okamžikem, kdy Poskytovatel obdrží příslušnou platbu od Provozujícího leteckého dopravce.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Klient souhlasí, že veškeré jeho nároky budou Provozujícím leteckým dopravcem hrazeny na bankovní účty Poskytovatele.

5.2 Vždy nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů od obdržení jakékoliv vymožené částky Poskytovatelem od Provozujícího leteckého dopravce převede Poskytovatel na bankovní účet Klienta sdělený jím pro tyto účely Poskytovateli částku sníženou o odměnu dle čl. 4 těchto VOP a bankovní poplatky.

5.3 Klient souhlasí s tím, že Poskytovatel může kdykoliv jednostranně započíst svou pohledávku na odměnu podle čl. 4 VOP vůči nároku Klienta na převedení nároku podle tohoto článku 5.

5.4 Vyplacením nároku Klientovi dle tohoto článku 5. se má poskytování Služeb dle těchto VOP či Smlouvy za ukončené a Poskytovatel je povinen do 10 (deseti) pracovních dnů od tohoto okamžiku vystavit konečnou fakturu – daňový doklad na vyúčtování odměny dle článku 4. VOP.

6. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

6.1 Poskytování služeb dle těchto VOP, případně dle Smlouvy, zaniká dohodou Stran, výpovědí, odstoupením od Smlouvy a dále naplněním účelu.

6.2 Strany mohou smlouvu vypovědět z jakéhokoli důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 1 (jeden) měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi druhé Straně. Ve výpovědi musí být uveden výpovědní důvod.

6.3 Klient je oprávněn odstoupit od poskytování Služeb dle těchto VOP bez udání důvodů ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů ode dne odsouhlasení těchto VOP. Pokud Klient požádal, aby poskytování Služeb začalo již během lhůty pro toto odstoupení, je povinen zaplatit Poskytovateli částku úměrnou rozsahu poskytnutých Služeb do doby než Poskytovatele informoval o odstoupení (tedy příslušnou odměnu ve výši 17 % z již vymožené a zaplacené částky Provozujícím leteckým dopravcem a případnou náhradu nákladů na právní zastoupení dle čl. 4.3 VOP).

6.4 Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy tvoří přílohu č. 1 těchto VOP.

7. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

7.1 Souhlasem s těmito VOP Klient současně uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním své e-mailové adresy pro účely zaslání informací souvisejících se Službami poskytovanými Poskytovatelem či jeho obchodními partnerů. Klient má právo svůj souhlas kdykoli odvolat.

8. POVINNOST MLČENLIVOSTI

8.1 Klient bere na vědomí, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem může Klient obdržet informace, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné se považují veškeré informace, které jsou, anebo by mohly být součástí obchodního tajemství Poskytovatele, zejména principy, metody, postupy a způsoby, na kterých je založena činnost v rámci poskytování Služeb. Klient se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně těchto důvěrných informací a dále se zavazuje zajistit zachování mlčenlivosti také ze strany svých společníků, rodinných příslušníků a dalších osob, které budou mít k důvěrným informacím přístup. Klient nesmí bez písemného souhlasu Poskytovatele důvěrné informace využít pro sebe nebo třetí osoby, pokud by to mohlo být v

rozporu se zájmy Poskytovatele. Tento závazek Klienta není dotčen ukončením poskytování Služeb či ukončením Smlouvy, a to po dobu nejméně dvou let od tohoto ukončení.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A SOUVISEJÍCÍ PRÁVNÍ VZTAHY

9.1 Klient bere na vědomí, že Poskytovatel získává od Klienta již v průběhu vyplňování Žádosti osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů a dále informací o letu (dále jen „Osobní údaje“). Souhlasem s těmito VOP Klient současně uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním těchto Osobních údajů, a to pro účely uplatnění nároků dle Nařízení. Osobní údaje se Poskytovatel zavazuje zpracovávat pouze za účelem poskytování Služeb a plnění závazků podle Smlouvy. Klient tímto bere na vědomí, že Osobní údaje mohou být pro tyto účely zpřístupňovány anebo předávány dalším zpracovatelům pro účely úspěšného uplatňování příslušného nároku Klienta, zejména Advokátovi a dále příslušnému Provozujícímu leteckému dopravci, vůči němuž má být nárok uplatňován.

9.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat po dobu trvání poskytování Služeb a Smlouvy. Nebude-li z jakýchkoliv důvodů Smlouva uzavřena, ukončí Poskytovatel zpracování Osobních údajů nejpozději do 1 měsíce od vyplnění Žádosti. Po vypršení této lhůty, resp. po ukončení poskytování Služeb či Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje Klienta výlučně pro účely archivnictví v souladu s příslušnými právními předpisy. Po celou dobu zpracování zajišťuje Poskytovatel nezbytnou bezpečnost Osobních údajů.

9.3 Klient je povinen zajistit, aby všechny jeho Osobní údaje zpracovávané Poskytovatelem byly přesné a aktuální, v opačném případě může být ovlivněna úspěšnost poskytování Služby. Klient je povinen oznámit Poskytovateli každou změnu v Osobních údajích nejpozději do 10 (deseti) dnů od okamžiku, kdy změna nastala.

9.4 Klient potvrzuje, že byl Poskytovatelem seznámen se skutečností, že poskytování Osobních údajů je sice dobrovolné, ale současně zcela nezbytné k posouzení Žádosti a uzavření Smlouvy, přičemž odepření poskytnutí těchto údajů může mít za následek zamítavé posouzení Žádosti anebo neuzavření Smlouvy.

9.5 Klient dále potvrzuje, že byl Poskytovatelem seznámen s právem Klienta (i) na přístup k Osobním údajům, (ii) na opravu Osobních údajů, (iii) požadovat vysvětlení Poskytovatele v případě, že Klient pojme podezření, že zpracováním Osobních údajů je narušena ochrana jeho osobního a soukromého života nebo že Osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, (iv) požadovat nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy, zejména formou zastavení nakládání s Osobními údaji, jejich opravou, doplněním či odstraněním, a (v) kontaktovat Úřad pro ochranu osobních údajů v případě výše uvedeného podezření nebo odmítnutí zajistit nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1 Poskytovatel je oprávněn tyto VOP kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá v době účinnosti předchozího znění VOP. Nové znění VOP bude vždy zpřístupněno na webových stránkách Poskytovatele. Pokud Klient se změnou VOP nebude souhlasit, má právo do 1 (jednoho) měsíce ode dne zveřejnění nových VOP vypovědět poskytování Služeb či Smlouvu.

10.2 Nebude-li dohodnuto jinak nebo není-li ve VOP stanoveno jinak, veškerá korespondence související s těmito VOP a Smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena elektronickou poštou nebo doporučeně držitelem poštovní licence. V případě doručování držitelem poštovní licence je Klientovi doručováno na adresu uvedenou v Žádosti, resp. Smlouvě, a v případě doručování elektronickou poštou je Klientovi doručováno na e-mailovou adresu uvedenou v Žádosti nebo ve Smlouvě. Poskytovateli je v obou případech doručováno na adresu uvedenou v článku 10.3 těchto VOP. V případě doručování elektronickou poštou se zpráva se považuje za doručenu okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty Klienta či Provozovatele.

10.3 Doručovací adresa Poskytovatele pro účely doručení držitelem poštovní licence je: Pqx²O uvq.'P c'r ¶ nqr ": 7; 44.'RU "332"22.'Rtcj c'3; elektronická adresa Poskytovatele je: info@flight-help.cz.

10.4 Smlouva se řídí českým právem. Jakékoli spory mezi Stranami, vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související (včetně sporů týkajících se nesmluvních závazků vyplývajících z této Smlouvy nebo s ní souvisejících nebo sporů, týkajících se existence, platnosti nebo ukončení této Smlouvy), budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

10.5 Klient není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn svá práva a povinnosti dle těchto VOP a ze Smlouvy postoupit na třetí osobu.

10.7 Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

10.8 Změny a doplňky Smlouvy či VOP vyžadují písemnou formu.

V Praze dne 1. 6. 2014

TEVA XT s.r.o.

Příloha č. 1 – Vzor odstoupení od poskytování Služeb

Adresa:

TEVA XT s.r.o.

Na příkopě 859/22

110 00 Praha 1 – Nové Město

Odstoupení od poskytování Služeb

Klient:

[jméno a příjmení]

[datum narození]

[adresa bydliště]

Údaje k letu:

[datum letu]

[číslo letu]

[provozující letecký dopravce]

[místo odletu – místo určení]

Já, níže podepsaný, [jméno a příjmení], tímto ve smyslu článku 6.3 VOP společnosti TEVA XT, s.r.o. („Poskytovatel“) odstupuji od poskytování služeb spojených s uplatněním nároků na finanční kompenzaci při problémech v letecké dopravě, a to v souladu s ustanovením § 1829 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů z důvodu:

.....

Toto odstoupení je účinné ke dni jeho doručení Poskytovateli.

Žádám Vás o písemné potvrzení ukončení poskytování Služeb.

V dne

.....

(podpis)