

REGULAMIN SERWISU CLEVERCLAIM.PL

(wersja z dnia: 6 marca 2023)

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i zasady działania Serwisu CleverClaim.pl. Za pośrednictwem Serwisu Usługodawca (Zleceniobiorca, Cesjonariusz) świadczy na rzecz Usługobiorcy (Zleceniodawcy, Cedenta) określone usługi drogą elektroniczną, w tym umożliwia zawarcie za pośrednictwem Serwisu Umowy Zlecenia i Umowy Cesji.

1. Definicje

1.1. Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- a) **Bilet Kolejowy** – bilet będący dowodem zawarcia umowy przewozu w rozumieniu przepisów Rozporządzenia nr 1371/2007;
- b) **Bilet Lotniczy** – ważny dokument uprawniający do przewozu niezależnie od formy, w tym w formie elektronicznej, wydany lub autoryzowany przez przewoźnika lotniczego lub jego autoryzowanego przedstawiciela w rozumieniu przepisów Rozporządzenia 261/2004;
- c) **Cena** – cena, za którą Użytkownik (Cedent) dokonuje przelewu wierzytelności na rzecz Usługodawcy (Cesjonariusza) w związku z dokonaniem Cesji i zawarciem Umowy Cesji, stanowiąca różnicę pomiędzy uzyskaną przez Cesjonariusza kwotą Odszkodowania Lotniczego a kwotą Opłaty Prowizyjnej, pomniejszona o dodatkowe koszty transakcyjne (w tym opłaty pocztowe, bankowe, sądowe) poniesione w związku z prowadzeniem Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego, skalkulowana na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Tabeli Opłat;
- d) **Cesja** – oświadczenie woli Użytkownika (Cedenta) będącego pasażerem w rozumieniu przepisów Rozporządzenia nr 261/2004 wyrażające bezpośrednią wolę (ofertę) zawarcia Umowy Cesji, składane za pośrednictwem Formularza, określające szczegółowe dane dot. opóźnionego lub odwołanego lotu, albo odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera, zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu, a także inne dane, w tym dane Użytkownika (Cedenta) oraz dane Biletu Lotniczego, konieczne do ewentualnego zawarcia Umowy Cesji, wyrażające wolę przelewu wierzytelności Użytkownika (Cedenta) na rzecz Cesjonariusza wynikającej z nienależytego wykonania lub niewykonania umowy przewozu zawartej z Przewoźnikiem Lotniczym na warunkach określonych w Regulaminie. Akceptacja Cesji przez Usługodawcę (Cesjonariusza), na zasadach opisanych w Regulaminie, oznacza zawarcie Umowy Cesji;
- e) **Dokument Cesji** – dokument elektroniczny w formacie pliku PDF potwierdzający dokonanie Cesji i zawarcie Umowy Cesji, generowany w ramach funkcjonalności wbudowanej w Serwisie;
- f) **Dokument Pełnomocnictwa** - dokument elektroniczny w formacie pliku PDF potwierdzający udzielenie przez Użytkownika Pełnomocnictwa, generowany w ramach funkcjonalności wbudowanej w Serwisie;
- g) **Formularz** – interaktywne narzędzie wbudowane w Serwisie udostępnione pod adresem strony internetowej: <https://cleverclaim.pl/form-register/air> za pomocą którego możliwe jest przesłanie Zgłoszenia;
- h) **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych i/lub znaków specjalnych wybranych przez Użytkownika, konieczny do identyfikacji i uwierzytelnienia Użytkownika w procesie Logowania;
- i) **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.);
- j) **Konto** – wydzielona dla Użytkownika część Serwisu umożliwiająca mu korzystanie z Serwisu, w tym z Usług świadczonych drogą elektroniczną. Na Koncie zapisywane są m. in. informacje o Zgłoszeniach, które zostały przesłane za pośrednictwem Formularza, w tym o ich statusie, a ponadto informacje dot. Pełnomocnictwa (w tym możliwość wygenerowania dokumentu Pełnomocnictwa) oraz zawartej Umowy cesji (w tym możliwość wygenerowania Dokumentu Cesji);

- k) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- l) **Konwencja** - Konwencja o ujednoliceniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999 r. (Dz. U. z 2007 r. Nr 37, poz. 235 z późn. zm.);
- m) **Logowanie** – proces identyfikacji i uwierzytelniania Użytkownika w Serwisie;
- n) **Odszkodowanie Kolejowe** – kwota odszkodowania wypłacona na rzecz Zleceniobiorcy (działającego w imieniu Zleceniodawcy) przez Przewoźnika Kolejowego z tytułu opóźnienia w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym na bilecie miejscem wyjazdu i miejscem docelowym pociągu na podstawie art. 17 Rozporządzenia nr 1371/2007;
- o) **Odszkodowanie Lotnicze** – kwota odszkodowania wypłacona na rzecz Cesjonariusza przez Przewoźnika Lotniczego w wyniku przeprowadzonego Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego na podstawie przepisu art. 7 Rozporządzenia 261/2004 lub przepisów Konwencji (w tym art. 17 i 18 Konwencji);
- p) **Pełnomocnictwo** – udzielone przez Użytkownika (Zleceniodawcy) upoważnienie (pełnomocnictwo) do złożenia przez Usługodawcę (Zleceniobiorcę) w imieniu Użytkownika (Zleceniodawcy) Wniosku, o którym mowa w pkt. 1.1 lit. oo) ppkt. i. Regulaminu;
- q) **Podpis** – podpis danego Użytkownika (Zleceniodawcy, Cedenta) wygenerowany w formie elektronicznej za pośrednictwem interaktywnego narzędzia wbudowanego w Serwisie (w ramach Formularza), umożliwiającego złożenie odpowiedniego oświadczenia oraz wpisanie danych osobowych Użytkownika (imię i nazwisko);
- r) **Polityka prywatności** – dokument opisujący: cel, sposób i zakres przetwarzania danych osobowych Użytkowników za pośrednictwem Serwisu, prawa Użytkowników przysługujące im w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych. Usługodawca udostępnia Politykę prywatności pod adresem strony internetowej: https://cleverclaim.pl/polityka_prywatnosci.pdf;
- s) **Polityka cookies** – dokument opisujący rodzaje wykorzystywanych w Serwisie plików cookies oraz cele ich wykorzystywania. Usługodawca udostępnia Politykę plików cookies pod adresem strony internetowej: <https://cleverclaim.pl/cookies.pdf>;
- t) **Postępowanie Reklamacyjne** – postępowanie prowadzone przez Zleceniobiorcę (Cesjonariusza) przed Przewoźnikiem Kolejowym lub Przewoźnikiem Lotniczym w związku ze złożeniem odpowiedniego Wniosku w celu uzyskania Odszkodowania Kolejowego lub Odszkodowania Lotniczego;
- u) **Postępowanie Sporne** – postępowanie sporne, w tym postępowanie sądowe, które może zostać wszczęte przez Cesjonariusza w przypadku negatywnego rozpatrzenia Wniosku, o którym mowa w pkt. 1.1 lit. oo) ppkt. ii. Regulaminu i nieuzyskania Odszkodowania Lotniczego w wyniku prowadzonego Postępowania Reklamacyjnego;
- v) **Przewoźnik Kolejowy** – przedsiębiorstwo kolejowe w rozumieniu przepisu art. 3 pkt 1 Rozporządzenia nr 1371/2007, z którym pasażer zawarł umowę przewozu lub też kilka przedsiębiorstw kolejowych, które mogą ponosić odpowiedzialność na podstawie tej umowy;
- w) **Przewoźnik Lotniczy** – to:
 - i. przedsiębiorstwo transportu lotniczego w rozumieniu przepisu art. 2 lit. a) i b) Rozporządzenia nr 261/2004 wykonujące lub zamierzające wykonać lot zgodnie z umową zawartą z pasażerem lub działającego w imieniu innej osoby, prawnej lub fizycznej, mającej umowę z tym pasażerem, ponoszący odpowiedzialność na podstawie przepisów Rozporządzenia nr 261/2004 lub
 - ii. przewoźnik w rozumieniu przepisów Konwencji.
- x) **Prawo Konsumentów** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 z późn. zm.);
- y) **Wynagrodzenie** – wynagrodzenie Zleceniobiorcy z tytułu Umowy Zlecenia wyliczone na podstawie zasad rozliczeń pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą określonych w pkt. 7.11. Regulaminu;
- z) **Opłata Prowizyjna** – wynagrodzenie z tytułu wykonania zobowiązania Cesjonariusza do przeprowadzenia Postępowania Reklamacyjnego lub ewentualnego Postępowania Spornego,

nałężne wyłącznie w przypadku uzyskania przez Cesjonariusza Odszkodowania Lotniczego, wyliczone na zasadach określonych w pkt. 8.11 Regulaminu;

- aa) **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający:
 - i. zasady zawierania Umowy Zlecenia oraz prawa i obowiązki Zleceniodawcy i Zleceniobiorcy;
 - ii. zasady zawierania oraz warunki Umowy Cesji;
 - iii. zasady i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu;
- bb) **Rejestracja Konta** – proces polegający na utworzeniu Konta w Serwisie przez Użytkownika;
- cc) **Rozporządzenie nr 261/2004** – Rozporządzenie (WE) nr 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, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. U. UE. L. z 2004 r. Nr 46, str. 1 z późn. zm.);
- dd) **Rozporządzenie nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE. L. z 2007 r. Nr 315, str. 14 z późn. zm.);
- ee) **Serwis** – serwis internetowy działający pod adresem strony internetowej: <https://cleverclaim.pl/> oraz na poszczególnych podstronach;
- ff) **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa, której przedmiotem jest Usługa świadczona drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;
- gg) **Umowa Cesji** – umowa zawierana za pośrednictwem Serwisu pomiędzy Cedentem a Cesjonariuszem na warunkach określonych w Regulaminie, której przedmiotem jest cesja wierzytelności Cedenta na rzecz Cesjonariusza do uzyskania odszkodowania od Przewoźnika Lotniczego na podstawie przepisów Rozporządzenia nr 261/2004 lub przepisów Konwencji;
- hh) **Umowa Zlecenia** – umowa zawierana za pośrednictwem Serwisu pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą na warunkach określonych w Regulaminie, której przedmiotem jest uregulowanie warunków współpracy pomiędzy ww. stronami w celu uzyskania przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy Odszkodowania Kolejowego poprzez złożenie Wniosku, o którym mowa w pkt. 1.1. lit. oo) ppkt. i. Regulaminu, przez Zleceniobiorcę w imieniu Zleceniodawcy na podstawie danych uzyskanych od Zleceniodawcy za pośrednictwem Formularza;
- ii) **Usługa świadczona drogą elektroniczną lub Usługa** – usługa świadczona na podstawie Regulaminu przez Usługodawcę, drogą elektroniczną w ramach Serwisu, tj. usługa świadczona bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłana i otrzymywana za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16.07.2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1648 z późn. zm.);
- jj) **Usługodawca, Zleceniobiorca, Cesjonariusz** – FairTrain Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Rynek Główny 34/15, 31-010 Kraków, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000798792, REGON: 384091798, NIP: 6772446006, o kapitale zakładowym 5.000,00 zł, adres e-mail: support@cleverclaim.pl;
- kk) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. z dnia 6.02.2020 r., Dz.U. z 2020 r. poz. 344);
- ll) **Użytkownik, Zleceniodawca, Cedent** – to:
 - i. osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub
 - ii. osoba fizyczna, która ukończyła 13 lat i posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych, w przypadku gdy zawierana Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, Umowa Zlecenia lub Umowa Cesji ma charakter umowy powszechnie

zawieranej w drobnych bieżących sprawach życia codziennego lub gdy osoba taka uzyskała na zawarcie Umowy prawnie skuteczną zgodę przedstawiciela ustawowego, lub

- iii. osoba prawna lub
- iv. jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną
 - która, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie:
 - i. korzysta z Usługi świadczonej drogą elektroniczną lub
 - ii. składa Zlecenie lub
 - iii. dokonuje Cesji za pośrednictwem Serwisu.

mm) **Tabela Opłat** – zestawienie dot. wysokości Opłaty Prowizyjnej oraz możliwego do uzyskania Odszkodowania Lotniczego w zależności od szczegółowych okoliczności związanych z zakłóconym lotem, zawarta w Załączniku nr 2 do Regulaminu;

nn) **Treści** – materiały informacyjne zamieszczone w Serwisie, mające postać multimedialną lub będące dokumentami elektronicznymi, w szczególności: zawartość stron internetowych Serwisu, obrazy, dokumenty PDF, materiały tekstowe oraz wszelkie inne tego typu zasoby;

oo) **Wniosek** – wniosek reklamacyjny do:

- i. Przewoźnika Kolejowego z tytułu nienależytego wykonania umowy przewozu z uwagi na opóźnienie lub odwołanie pociągu w celu uzyskania Odszkodowania Kolejowego, przesyłany przez Zleceniobiorcę w imieniu Zleceniodawcy na podstawie Umowy Zlecenia;
- ii. Przewoźnika Lotniczego z tytułu nienależytego wykonania umowy przewozu z uwagi na: opóźnienie lub odwołanie lotu albo odmowę przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera; zniszczenie, zaginięcie lub uszkodzenie bagażu w celu uzyskania Odszkodowania Lotniczego, przesyłany przez Cesjonariusza w związku z zawarciem Umowy Cesji;

pp) **Zgłoszenie** – zgłoszenie dot. potencjalnych roszczeń Użytkownika (pasażera) do:

- i. Przewoźnika Kolejowego z tytułu nienależytego wykonania umowy przewozu z uwagi na opóźnienie lub odwołanie pociągu o odszkodowanie w związku z odwołanym lub opóźnionym połączeniem w ruchu kolejowym na podstawie przepisów Rozporządzenia nr 1371/2007, albo
- ii. Przewoźnika Lotniczego z tytułu nienależytego wykonania umowy przewozu z uwagi na: opóźnienie lub odwołanie lotu albo odmowę przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera; zniszczenie, zaginięcie lub uszkodzenie bagażu, o odszkodowanie na podstawie przepisów Rozporządzenia nr 261/2004 lub Konwencji;
 - przesyłane przez Użytkownika w formie elektronicznej za pośrednictwem Formularza. Przesłanie Zgłoszenia, o którym mowa w ppkt. i. powyżej stanowi jednocześnie złożenie Zlecenia, a w przypadku Zgłoszenia, o którym mowa w ppkt. ii. powyżej – dokonanie Cesji;

qq) **Zlecenie** – oświadczenie woli Użytkownika (Zleceniodawcy) będącego pasażerem w rozumieniu przepisów Rozporządzenia nr 1371/2007 wyrażające bezpośrednią wolę (ofertę) zawarcia Umowy Zlecenia, składane za pośrednictwem Formularza, określające szczegółowe dane dot. opóźnionego lub odwołanego pociągu, Biletu Kolejowego oraz inne dane, w tym dane Użytkownika (Zleceniodawcy) konieczne dla ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy Zlecenia. Akceptacja Zlecenia przez Usługodawcę (Zleceniobiorcę), na zasadach opisanych w Regulaminie, oznacza zawarcie Umowy Zlecenia.

2. Informacje ogólne

2.1. Regulamin określa warunki zawierania Umowy Zlecenia oraz Umowy Cesji za pośrednictwem Serwisu. Niniejszy regulamin stanowi ponadto regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną,

o którym mowa w przepisie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i określa w szczególności:

- a) rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną,
- b) warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną,
- c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
- d) tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie Usług świadczonych drogą elektroniczną.

2.2. Administratorem Serwisu jest Usługodawca.

2.3. Serwis stanowi platformę, za pośrednictwem której Usługodawca świadczy Usługi, w tym udostępnia funkcjonalności (narzędzia) umożliwiające przesłanie Zgłoszenia, a także zapoznanie się z informacjami dot. zasad uzyskania odszkodowania w związku z odwołanym lub opóźnionym połączeniem w ruchu kolejowym na podstawie przepisów Rozporządzenia nr 1371/2007, w związku z odwołanym lub opóźnionym połączeniem w ruchu lotniczym albo odmową przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera na podstawie przepisów Rozporządzenia 261/2004, a ponadto w związku ze zniszczeniem, zaginięciem lub uszkodzeniem bagażu na podstawie przepisów Konwencji.

2.4. Korzystanie z Serwisu i Usług świadczonych drogą elektroniczną jest dobrowolne i nieodpłatne.

2.5. Regulamin udostępniany jest przez Usługodawcę nieodpłatnie pod adresem strony internetowej: [<https://cleverclaim.pl/regulamin.pdf>], przed zawarciem umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną, a także na żądanie Użytkownika w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

2.6. Informacje prezentowane w Serwisie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego, kierowane przez Zleceniobiorcę (Cesjonariusza) do Zleceniodawcy (Cedenta), a nie ofertę w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

2.7. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu.

2.8. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu i Usług świadczonych drogą elektroniczną Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem.

2.9. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z Serwisu i Usług świadczonych drogą elektroniczną.

2.10. Rozpoczynając korzystanie z Serwisu i Usług świadczonych drogą elektroniczną, Użytkownik wyraża zgodę na treść Regulaminu i akceptuje wszystkie jego warunki, w tym na zawarcie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

3. Rodzaje Usług świadczonych drogą elektroniczną

3.1. Usługodawca udostępnia w Serwisie następujące Usługi świadczone drogą elektroniczną:

- a) usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi Rejestracji Konta w Serwisie;
- b) usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi zalogowania się do Konta w Serwisie;
- c) usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi edycji danych Konta;
- d) usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi usunięcia Konta;
- e) usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi uzyskiwania dostępu do Treści;
- f) usługa świadczona za pośrednictwem Formularza, polegająca na umożliwieniu:
 - rejestracji i przesłania Zgłoszenia, w tym poprzez:
 - i. przesłanie informacji dotyczących:
 - odwołanego lub opóźnionego pociągu;
 - opóźnionego lub odwołanego lotu albo odmowy przyjęcia pasażera na pokład bez jego woli, a ponadto zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w rozumieniu przepisów Konwencji oraz przyczyn zaistnienia ww. zdarzeń;
 - ii. uzupełnienie danych osobowych i teleadresowych pasażera;
 - iii. umożliwienie przesłania Biletu Kolejowego lub Biletu Lotniczego w formie elektronicznej;

- złożenia oświadczenia w zakresie umożliwiającym wygenerowanie Podpisu, co stanowi przejaw udzielenia Pełnomocnictwa albo dokonanie Cesji na zasadach określonych w Regulaminie;
 - g) usługa polegająca na umożliwieniu weryfikacji statusu dokonanego Zgłoszenia za pośrednictwem funkcjonalności wbudowanej w Serwisie („Sprawdź status zgłoszenia”);
 - h) usługa polegająca na umożliwieniu pobrania dokumentów w formie elektronicznej (w tym Dokumentu Pełnomocnictwa, Dokumentu Cesji, Biletu Kolejowego/Biletu Lotniczego, dokumentu potwierdzającego złożenie odpowiedniego Wniosku do Przewoźnika Kolejowego/Przewoźnika Lotniczego) w panelu Konta za pośrednictwem funkcjonalności wbudowanej w Serwisie;
 - i) usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi kontaktowania się z Usługodawcą za pomocą wbudowanego w Serwisie formularza kontaktowego;
- 3.2. Świadczenie Usług wskazanych w pkt 3.1 lit. a) – d) odbywa się po dokonaniu Rejestracji Konta i zalogowaniu się do Konta.

4. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

- 4.1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu niezbędne są:
- a) dostęp do komputera lub urządzenia mobilnego (np. smartfon, tablet) połączonego z siecią Internet;
 - b) dostęp do aktualnej wersji przeglądarki internetowej: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari lub Google Chrome;
 - c) ekran komputera lub urządzenia mobilnego o rozdzielczości umożliwiającej prawidłowe uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek internetowych;
 - d) zainstalowany system operacyjny umożliwiający prawidłowe uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek internetowych;
 - e) włączona obsługa JavaScript w przeglądarce internetowej;
 - f) włączona obsługa plików cookies.
- 4.2. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, żeby Serwis funkcjonował w sposób ciągły, tj. 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
- 4.3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
- a) wysyłania Użytkownikowi za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres poczty elektronicznej Użytkownika podany w formularzu w ramach Rejestracji Konta) komunikatów technicznych dotyczących działania Serwisu lub komunikatów prawnych dotyczących Usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - b) modyfikacji Serwisu, w szczególności zakresu oraz rodzaju Usług świadczonych drogą elektroniczną i funkcjonalności Serwisu;
 - c) okresowych przerw technicznych niezbędnych do aktualizacji, modernizacji, konserwacji i rozwijania Serwisu.
- 4.4. Usługodawca informuje Użytkownika o przerwach technicznych w działaniu Serwisu, zamieszczając w Serwisie stosowny komunikat i/lub przesyłając na adres poczty elektronicznej Użytkownika stosowny komunikat – nie później niż 24 godziny przed planowaną przerwą.
- 4.5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Serwisu, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników.
- 4.6. Użytkownik powinien być świadomy, że świadczenie Usług może zostać przerwane w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, urządzeń mobilnych, awarii sieci telekomunikacyjnej, przerw w dostawie prądu lub jakiegokolwiek działania Użytkownika lub osób trzecich w trakcie korzystania z Usług.
- 4.7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Serwisu z powodu działania siły wyższej.

5. Zasady korzystania z Serwisu

- 5.1. Podczas korzystania z Serwisu Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz postanowień Regulaminu, w szczególności Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymania się od:
 - a) zamieszczania w Serwisie treści naruszających prawa osób trzecich lub niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego;
 - b) zamieszczania w Serwisie treści powodujących zakłócenie pracy systemów teleinformatycznych lub innego, zakłócającego jego pracę, oddziaływania na Serwis;
 - c) zakłócania normalnego korzystania z Serwisu przez innych Użytkowników;
 - d) podejmowania prób uzyskania danych dostępowych innych Użytkowników do Serwisu;
- 5.2. Usługodawca może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Serwisu, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Użytkownika Regulaminu, a w szczególności, gdy ten:
 - a) podał w trakcie Rejestracji Konta dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich;
 - b) dopuścił się za pośrednictwem Serwisu naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych Użytkowników;
 - c) dopuścił się innych zachowań, które zostaną uznane przez Usługodawcę za zachowania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa lub godzące w dobre imię Usługodawcy;
 - d) wykorzystuje Usługi świadczone drogą elektroniczną niezgodnie z ich przeznaczeniem.
- 5.3. Użytkownik, który został pozbawiony prawa do korzystania z Serwisu, nie może dokonać powtórnej Rejestracji Konta bez uprzedniej zgody Usługodawcy.
- 5.4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Serwisu Usługami, Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne, odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych w Internecie.
- 5.5. Usługodawca zastrzega sobie prawo natychmiastowego usuwania wszelkich treści naruszających obowiązki i zakazy wynikające z pkt. 5.1. Regulaminu.
- 5.6. Użytkownik zobowiązany jest ponadto do:
 - a) podania prawdziwych danych osobowych podczas wypełniania formularzy, o których mowa w Regulaminie;
 - b) niezwłocznej aktualizacji ww. danych osobowych, gdy ulegną one zmianie.

6. Konto

- 6.1. Rejestracja Konta przez Użytkownika jest bezpłatna i dobrowolna.
- 6.2. Rejestracja Konta nie jest konieczna do przesłania Zgłoszenia i zawarcia Umowy Zlecenia lub Umowy Cesji, jednak może być niezbędna do korzystania z innych Usług świadczonych drogą elektroniczną.
- 6.3. Użytkownik może zarejestrować Konto po prawidłowym wypełnieniu odpowiedniego formularza rejestracyjnego zamieszczonego na stronie internetowej Serwisu. W ramach Rejestracji Konta Użytkownik zobowiązany jest do: (i) podania adresu e-mail, (ii) ustawienia Hasła do Logowania do Konta, (iii) akceptacji niniejszego Regulaminu, Polityki prywatności oraz Polityki cookies poprzez zaznaczenie odpowiedniego okna wyboru, (iv) przesłanie formularza rejestracyjnego poprzez kliknięcie w odpowiedni przycisk, (v) aktywowania Konta poprzez kliknięcie w link (lub jego skopiowanie do okna przeglądarki internetowej) przesłany na adres e-mail podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym.
- 6.4. Logowanie Użytkownika do Konta jest możliwe wyłącznie po dokonaniu Rejestracji Konta. Logowanie polega na wypełnieniu i przesłaniu formularza logowania dostępnego na stronie Serwisu.

7. Procedura zawarcia i warunki Umowy Zlecenia

- 7.1. W celu zawarcia Umowy Zlecenia za pośrednictwem Serwisu należy wejść na stronę internetową: <https://cleverclaim.pl/form-register/pkp>, a następnie przesłać Zgłoszenie, o którym mowa w pkt. 1.1 lit. pp) ppkt. i. Regulaminu, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty oraz informacje dostępne na kolejnych podstronach Serwisu.
- 7.2. Prawidłowe wypełnienie Formularza polega na podjęciu następujących czynności:
- a) określenie danych dot. przejazdu kolejowego, tj.:
 - Informacji rodzaju zakłócenia przejazdu, tj. odwołania lub opóźnienia pociągu;
 - W przypadku opóźnienia pociągu – informacji dot. długości opóźnienia pomiędzy podanym na Bilecie Kolejowym miejscem wyjazdu i miejscem docelowym pociągu poprzez dokonanie wyboru pomiędzy następującymi wariantami:
 - i. „Poniżej 1 godziny”;
 - ii. „Między 1 a 2 godzinami”;
 - iii. „Powżej 2 godzin”;
 - b) akceptacja wyliczonej kwoty możliwego do uzyskania Odszkodowania Kolejowego oraz wyliczonej wysokości Prowizji poprzez kliknięcie przycisku „Dalej”;
 - c) wskazanie następujących danych osobowych pasażera:
 - imię i nazwisko;
 - adres e-mail;
 - adres zamieszkania;
 - d) przesłanie dokumentów koniecznych do złożenia Wniosku, o którym mowa w pkt. 1.1. lit. oo) ppkt. i Regulaminu, tj.:
 - Biletu Kolejowego, który może zostać przesłany w formie elektronicznej (np. PDF) za pośrednictwem funkcjonalności wbudowanej w Formularzu umożliwiającej udostępnienie pliku z dysku urządzenia końcowego Użytkownika;
 - udzielenie Pełnomocnictwa poprzez złożenie Podpisu;
 - e) wskazanie numeru rachunku bankowego Zleceniodawcy, na który ma zostać przekazana uzyskana przez Zleceniobiorcę kwota Odszkodowania Kolejowego na rzecz Zleceniodawcy.
 - f) określenie, czy skorzystanie z funkcjonalności Formularza odbędzie się jako zalogowany Użytkownik, tj. po dokonaniu Logowania do Konta, czy też jako niezalogowany (tj. nieposiadający Konta) Użytkownik – po kliknięciu w przycisk „Kontynuuj jako niezalogowany”;
- 7.3. W celu realizacji Zlecenia konieczne jest odpowiednie wypełnienie Formularza na zasadach określonych w pkt. 7.2. powyżej, a ponadto: (i) dokonanie akceptacji Regulaminu, Polityki prywatności oraz Polityki cookies poprzez zaznaczenie odpowiednich okien wyboru, (ii) naciśnięcie przycisku „Złóż wniosek”. Dokonanie czynności, o których mowa w punkcie powyżej stanowi oświadczenie woli zawarcia ze Zleceniobiorcą Umowy Zlecenia na warunkach określonych w Regulaminie.
- 7.4. W trakcie składania Zlecenia oraz modyfikacji danych zawartych w Formularzu – do momentu naciśnięcia przycisku „Złóż wniosek” – Zleceniodawca ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu.
- 7.5. Po zweryfikowaniu Zlecenia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, Zleceniobiorca wysyła do Zleceniodawcy na podany adres e-mail wiadomość z:
- a) potwierdzeniem przyjęcia Zlecenia do realizacji, zawierające podsumowanie złożonego Zlecenia, w tym: numer Zgłoszenia oraz link do panelu klienta udostępnionego w Serwisie, w którym można zweryfikować status Zgłoszenia oraz pobrać dokumentację dot. Zlecenia (w tym Dokument Pełnomocnictwa) lub
 - b) informacją o odmowie przyjęcia Zlecenia.
- 7.6. Umowę zlecenia traktuje się za zawartą z chwilą potwierdzenia przyjęcia oferty (Zlecenia), tj. otrzymania przez Zleceniodawcę wiadomości, o której mowa w punkcie 7.5. a) powyżej.

- Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do wyznaczenia odpowiedniego terminu do potwierdzenia Umowy Zlecenia zawartej przez osobę poniżej 18 roku życia albo posiadającą ograniczoną zdolność do czynności prawnych, zgodnie z postanowieniami art. 18 § 3 Kodeksu Cywilnego.
- 7.7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika błędnych danych w trakcie składania Zlecenia.
- 7.8. Umowa Zlecenia zawierana jest w języku polskim o treści zgodnej z Regulaminem.
- 7.9. W ramach zawartej Umowy Zlecenia Zleceniobiorca zobowiązuje się do:
- a) oceny możliwości uzyskania od Odszkodowania Kolejowego;
 - b) zgłoszenia w imieniu Zleceniodawcy Wniosku, o którym mowa w pkt. 1.1. lit. oo) ppkt. i. Regulaminu;
 - c) reprezentacji Zleceniodawcy w Postępowaniu Reklamacyjnym;
 - d) pobrania i rozliczenia zgodnie z Regulaminem uzyskanej w Postępowaniu Reklamacyjnym kwoty Odszkodowania Kolejowego;
- 7.10. W ramach zawartej Umowy Zlecenia Zleceniodawca zobowiązuje się w szczególności do udzielania Zleceniobiorcy wszelkich istotnych informacji dotyczących złożonego Zlecenia.
- 7.11. Warunki rozliczeń pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą wynikające z zawartej Umowy Zlecenia są następujące:
- a) z tytułu zawartej Umowy Zlecenia Zleceniobiorcy przysługuje Wynagrodzenie w wysokości 20% łącznej kwoty Odszkodowania Kolejowego, do której należy doliczyć wartość podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - b) w przypadku, gdy w wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego nie uda się uzyskać odszkodowania na rzecz Zleceniodawcy, Zleceniobiorcy nie przysługuje Wynagrodzenie;
 - c) różnica pomiędzy kwotą uzyskanego odszkodowania a wysokością Wynagrodzenia Zleceniobiorcy, określonego w lit. a) powyżej, po pomniejszeniu o dodatkowe koszty transakcyjne (w tym opłaty pocztowe, bankowe, sądowe), zostanie przekazana Zleceniodawcy na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w ramach przesłanego Zgłoszenia za pośrednictwem Formularza;
 - d) po dokonaniu zwrotu kwoty na rzecz Zleceniodawcy, zgodnie z procedurą opisaną w lit. c) powyżej, Zleceniobiorca wystawi na rzecz Zleceniodawcy fakturę VAT w formie elektronicznej na kwotę potrąconego przez Zleceniobiorcę Wynagrodzenia, zgodnie z postanowieniami lit. a) i c) powyżej, na co Zleceniodawca wyraża zgodę.

8. Procedura zawarcia i warunki Umowy Cesji

- 8.1. W celu zawarcia Umowy Cesji za pośrednictwem Serwisu należy wejść na stronę internetową: <https://cleverclaim.pl/form-register/air>, a następnie przesłać Zgłoszenie, o którym mowa w pkt. 1.1 lit. pp) ppkt. ii. Regulaminu, poprzez wypełnienie Formularza, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty oraz informacje dostępne na kolejnych podstronach Serwisu.
- 8.2. Prawidłowe wypełnienie Formularza polega na podjęciu następujących czynności:
- a) określenie danych dot. lotu, tj.:
 - lotniska odlotu oraz przylotu;
 - ewentualnych przesiadek informacji dot. rodzaju zakłócenia lotu, tj.:
 - i. odwołania lotu;
 - ii. opóźnienia lotu;
 - iii. odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera;
 - w przypadku wyboru opóźnienia lotu jako rodzaju zakłócenia lotu – informacji dot. długości opóźnienia, tj. długością opóźnienia dotarcia do lotniska przylotu w odniesieniu do podanego na Bilecie Lotniczym czasu przylotu do miejsca docelowego poprzez dokonanie wyboru pomiędzy następującymi wariantami:
 - i. „Powyżej 3 godzin”;
 - ii. „Poniżej 3 godzin”;

- opcjonalnie: informacji dot. Zdarzeń związanych z bagażem w rozumieniu przepisów Konwencji, tj.:
 - i. zniszczenia bagażu;
 - ii. zaginięcia bagażu;
 - iii. uszkodzenia bagażu;
 - wskazanie przyczyny zakłócenia lotu lub przyczyny zniszczenia, zaginięcia lub, opcjonalnie, uszkodzenia bagażu poprzez wybranie jednego z poniższych wariantów:
 - i. „problemy techniczne”;
 - ii. „strajk pilotów lub personelu”;
 - iii. „strajk kontrolerów”;
 - iv. „zagrożenie bezpieczeństwa”;
 - v. „warunki atmosferyczne”;
 - vi. „wina przewoźnika lub osób za niego działających”;
 - vii. „inne”;
 - b) wskazanie daty oraz numeru lotu;
 - c) akceptacja wyliczonej kwoty możliwego do uzyskania Odszkodowania Lotniczego oraz Ceny poprzez kliknięcie przycisku „Tak, chcę odszkodowanie”;
 - d) wskazanie następujących danych osobowych pasażera:
 - imię i nazwisko;
 - adres e-mail;
 - adres zamieszkania
 - e) przesłanie dokumentów koniecznych do prowadzenia Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego, tj.:
 - Biletu Lotniczego, który może zostać przesłany w formie elektronicznej (np. PDF) za pośrednictwem funkcjonalności wbudowanej w Formularzu umożliwiającej udostępnienie pliku z dysku urządzenia końcowego Użytkownika;
 - dokonanie Cesji poprzez złożenie Podpisu w ramach funkcjonalności Serwisu;
 - f) wskazanie numeru rachunku bankowego Cedenta, na który ma zostać przekazana kwota Ceny na rzecz Cedenta.
- 8.3. W celu przesłania Zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1.1 lit. pp) ppkt. ii. Regulaminu, konieczne jest odpowiednie wypełnienie Formularza na zasadach określonych w pkt. 8.2. powyżej, a ponadto: (i) dokonanie akceptacji Regulaminu, Polityki prywatności oraz Polityki cookies poprzez zaznaczenie odpowiednich okien wyboru, (ii) naciśnięcie przycisku „Złóż wniosek”. Dokonanie czynności, o których mowa w punkcie powyżej stanowi oświadczenie woli zawarcia z Cesjonariuszem Umowy Cesji na warunkach określonych w Regulaminie.
- 8.4. W trakcie składania ww. Zgłoszenia oraz modyfikacji danych zawartych w Formularzu – do momentu naciśnięcia przycisku „Złóż wniosek” – Cedent ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu.
- 8.5. Po zweryfikowaniu ww. Zgłoszenia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, Cesjonariusz wysyła do Cedenta na podany adres e-mail wiadomość z:
- a) potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia do realizacji, zawierające podsumowanie złożonego Zgłoszenia, w tym: numer Zgłoszenia oraz link do panelu klienta udostępnionego w Serwisie, w którym można zweryfikować status Zgłoszenia oraz pobrać dokumentację dot. Zgłoszenia (w tym: Dokument Cesji) lub
 - b) informacją o odmowie przyjęcia Zgłoszenia.
- 8.6. Umowę Cesji traktuje się za zawartą z chwilą potwierdzenia przyjęcia oferty (Cesji), tj. otrzymania przez Cedenta wiadomości, o której mowa w punkcie 8.5. a) powyżej, z jednoczesnym zastrzeżeniem, iż w przypadku nieuzyskania Odszkodowania Lotniczego przez Cesjonariusza, pomimo dochowania należytej staranności Cesjonariusza w związku z przeprowadzeniem Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego, w terminie 3 (trzech) lat od dnia zawarcia Umowy Cesji, Umowa Cesji wygasa. Jednocześnie Cesjonariusz zastrzega sobie prawo do wyznaczenia odpowiedniego terminu do potwierdzenia Umowy Cesji zawartej przez osobę

poniżej 18 roku życia albo posiadającą ograniczoną zdolność do czynności prawnych, zgodnie z postanowieniami art. 18 § 3 Kodeksu Cywilnego.

8.7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika błędnych danych w trakcie składania Zgłoszenia, skutkującego dokonaniem Cesji.

8.8. Umowa Cesji zawierana jest w języku polskim o treści zgodnej z Regulaminem.

8.9. W ramach zawartej Umowy Cesji Cesjonariusz zobowiązuje się do:

- a) złożenia Wniosku, o którym mowa w pkt. 1.1. lit. oo) ppkt. ii. Regulaminu;
- b) przeprowadzenia Postępowania Reklamacyjnego oraz – w przypadku, gdy zaistnieje taka potrzeba – przeprowadzenia Postępowania Spornego w celu uzyskania Odszkodowania Lotniczego;
- c) zapłaty Ceny na rzecz Cedenta na zasadach określonych w pkt. 8.11. b) Regulaminu, pod warunkiem uzyskania Odszkodowania Lotniczego;
- d) informowania Cedenta o statusie prowadzonego Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego;

8.10. W ramach zawartej Umowy Cesji Cedent zobowiązuje się do:

- a) udzielania Cesjonariuszowi wszelkich istotnych informacji dotyczących złożonego Zgłoszenia;
- b) zaniechania jakiegokolwiek formy kontaktu z Przewoźnikiem Lotniczym w trakcie prowadzenia Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego przez Cesjonariusza;
- c) zaniechania powierzenia prowadzenia postępowania mającego na celu uzyskanie Odszkodowania Lotniczego osobie trzeciej względem Cesjonariusza w okresie prowadzenia ww. postępowania;
- d) zapłaty Opłaty Prowizyjnej na rzecz Cesjonariusza na zasadach określonych w pkt. 8.11 Regulaminu;

8.11. W przypadku uzyskania Odszkodowania Lotniczego, warunki rozliczeń pomiędzy Cedentem a Cesjonariuszem wynikające z zawartej Umowy Cesji są następujące:

- a) w związku z wykonaniem Umowy Cesji w zakresie zobowiązań określonych w pkt. 8.9. lit. a)-b) Regulaminu, Cesjonariuszowi przysługuje Opłata Prowizyjna w wysokości:
 - 20% łącznej kwoty Odszkodowania Lotniczego uzyskanej od Przewoźnika Lotniczego w wyniku przeprowadzonego Postępowania Reklamacyjnego, do której należy doliczyć wartość podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 40% łącznej kwoty Odszkodowania Lotniczego uzyskanej od Przewoźnika Lotniczego w wyniku przeprowadzonego Postępowania Spornego, do której należy doliczyć wartość podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- b) różnica pomiędzy kwotą uzyskanego Odszkodowania Lotniczego a wysokością Opłaty Prowizyjnej, określonej w lit. a) powyżej, po pomniejszeniu o dodatkowe koszty transakcyjne (w tym opłaty pocztowe, bankowe, sądowe) – tj. Cena, zostanie przekazana Cedentowi na rachunek bankowy Cedenta wskazany w ramach przesłanego Zgłoszenia za pośrednictwem Formularza. Szczegółowe warunki rozliczeń, w tym wysokość Odszkodowania Lotniczego w zależności od rodzaju zakłócenia lotu, zostały zawarte w Tabeli Opłat;
- c) po dokonaniu zapłaty Ceny na rzecz Cedenta, zgodnie z procedurą opisaną w lit. b) powyżej, Zleceniobiorca wystawi na rzecz Zleceniodawcy fakturę VAT w formie elektronicznej na kwotę potrąconej przez Zleceniobiorcę Opłaty Prowizyjnej, zgodnie z postanowieniami lit. a) i b) powyżej, na co Cedent wyraża zgodę.

9. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną

9.1. Regulamin stanowi integralną część zawieranej przez Usługodawcę z Użytkownikiem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

9.2. Na podstawie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną Usługodawca zobowiązuje się do nieodpłatnego świadczenia wybranych przez Użytkownika Usług udostępnionych w Serwisie.

- 9.3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem w momencie rozpoczęcia świadczenia przez Usługodawcę Usługi świadczonej drogą elektroniczną udostępnionej w Serwisie, tj.:
- a) w przypadku usługi polegającej na wyświetlaniu zawartości Serwisu – z momentem wejścia na stronę internetową Serwisu;
 - b) w przypadku usług, do świadczenia których wymagana jest rejestracja i/lub logowanie do Konta – po zarejestrowaniu i/lub zalogowaniu do Konta Użytkownika w Serwisie;
 - c) w przypadku usług świadczonych na wyraźne życzenie Użytkownika – z momentem kliknięcia w odpowiedni przycisk zamieszczony na stronie internetowej Serwisu lub z momentem wypełnienia i przesłania odpowiedniego formularza;
- 9.4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia korzystania przez Użytkownika z Usług udostępnionych w Serwisie, automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu.
- 9.5. Usługodawca ma prawo przerwać świadczenie Usług w razie:
- a) naruszenia przez Użytkownika istotnych postanowień Regulaminu,
 - b) umieszczania przez Użytkownika w Serwisie treści nieprawdziwych, bezprawnych, naruszających dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy,
 - c) wykorzystywania przez Użytkownika Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem.
- 9.6. Usługodawca ma prawo rozwiązać Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w razie powtarzających się przypadków, o których mowa w pkt 9.5. Regulaminu.
- 9.7. O zamiarze rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, Usługodawca poinformuje Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres poczty elektronicznej Użytkownika podany w Formularzu), wyznaczając mu 7 dniowy termin do zaniechania naruszeń lub usunięcia ich skutków. Bezskuteczny upływ ww. terminu skutkuje możliwością skorzystania przez Usługodawcę z uprawnienia do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 9.8. W razie rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną Usługodawca jest uprawniony do usunięcia danych Użytkownika zgromadzonych w ramach świadczenia Usług.

10. Odpowiedzialność

- 10.1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym lub infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi prawidłowe korzystanie z Serwisu i Usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - b) utratę przez Użytkownika danych spowodowaną awarią urządzenia końcowego, systemu teleinformatycznego lub infrastruktury telekomunikacyjnej, z których korzysta Użytkownik lub innymi okolicznościami z przyczyn nieleżących wyłącznie po stronie Usługodawcy;
 - c) skutki korzystania z Serwisu przez Użytkownika w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, postanowieniami Regulaminu lub zasadami współżycia społecznego;
 - d) niedostępność Serwisu spowodowaną działaniem siły wyższej, a także działaniami lub zaniechaniami Użytkownika;
 - e) szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług, w przypadku gdy nastąpiło to z winy Użytkownika lub w związku z działaniami, będącymi wynikiem działania złośliwego oprogramowania komputerowego bądź niezabezpieczenia go przez Użytkownika lub ze względu na naruszenie przez Użytkownika przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub Regulaminu.

11. Konsumenci

- 11.1. Usługodawca dba o prawa Konsumenta. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów obowiązującego

na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze, zastosowanie znajdują przepisy obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, a w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Konsumentów.

- 11.2. Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy Zlecenia, Umowy Cesji oraz Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia. Konsument, chcąc skorzystać z prawa do odstąpienia, może skorzystać ze wzoru znajdującego się w Załączniku nr 1 do Regulaminu, przesyłając uzupełnione oświadczenie na adres siedziby Usługodawcy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: support@cleverclaim.pl.
- 11.3. Jeżeli Użytkownik złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Zlecenia lub Umowy Cesji zanim Usługodawca przyjął jego ofertę poprzez przesłanie potwierdzenia przyjęcia Zlecenia, o którym mowa w pkt. 7.5.a) lub 8.5.a), oferta przestaje wiązać.
- 11.4. Usługodawca informuje Użytkowników będących Konsumentami o istnieniu platformy ODR, tj. narzędzia stworzonego przez ustawodawcę UE celem polubownego i pozasądowego załatwienia sporów. Platforma dostępna jest pod adresem strony internetowej: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
- 11.5. Informacje o procedurze oraz wykaz podmiotów uprawnionych do rozstrzygania sporów konsumenckich znajdują się pod adresem strony internetowej: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php.

12. Ochrona danych osobowych

- 12.1. Dane osobowe Użytkowników, a także dane osób niebędących Użytkownikami zbierane w ramach świadczenia Usług za pośrednictwem Serwisu, przetwarzane są w ramach Serwisu zgodnie z przepisami Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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) oraz innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
- 12.2. Szczegółowe informacje o: celu, sposobie i zakresie przetwarzania danych osobowych Użytkowników za pośrednictwem Serwisu, prawach Użytkowników przysługujących im w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych za pośrednictwem Serwisu zawarte są w Polityce prywatności, zaś w zakresie wykorzystywanych w Serwisie plików cookies zawarte są w Polityce cookies.

13. Postępowanie reklamacyjne

- 13.1. Reklamacje dotyczące Usług świadczonych drogą elektroniczną, w szczególności dotyczące nieprawidłowości lub przerw w funkcjonowaniu Serwisu, mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy: support@cleverclaim.pl.
- 13.2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko reklamującego, powiązania reklamującego z Usługą, którą reklamuje, a także opis i datę wystąpienia nieprawidłowości.
- 13.3. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej przesłania. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uważa się, że uznał reklamację.
- 13.4. Usługodawca udzieli odpowiedzi na reklamację na adres e-mail, za pośrednictwem którego reklamujący przesłał reklamację, chyba że reklamujący zażąda innej dostępnej formy.

14. Zmiana Regulaminu

- 14.1. Usługodawca ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn:
 - a) gdy zmiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa;

- b) zmiana sposobu świadczenia Usług spowodowana jest względami technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w niniejszym Regulaminie);
 - c) w razie zmiany rodzaju i zakresu Usług oraz warunków lub zasad świadczenia Usług;
 - d) w celu realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji administracyjnej.
- 14.2. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o zmianie Regulaminu z 14-dniowym wyprzedzeniem (14 dni przed planowanym wprowadzeniem zmiany), poprzez wysłanie w podanym terminie wiadomości zawierającej zmieniony Regulamin na adres e-mail powiązany z Kontem Usługobiorcy.
- 14.3. Usługobiorcy przysługuje prawo niezaakceptowania proponowanej zmiany, co będzie równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Usługobiorca ma prawo zgłosić zastrzeżenie (wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną) w terminie 14 dni od dnia powiadomienia go o zmianie Regulaminu poprzez usunięcie Konta (za pośrednictwem dedykowanej funkcjonalności Konta). W przypadku niezgłoszenia zastrzeżenia, Usługobiorca staje się związany postanowieniami zmienionego Regulaminu.
- 14.4. W przypadku gdy wprowadzona zmiana wpłynie istotnie i negatywnie na dostęp Klienta do Usługi Konta (powiązanych z Kontem funkcjonalności), Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany. W przypadku niezgłoszenia zastrzeżenia, Usługobiorca staje się związany postanowieniami zmienionego Regulaminu.
- 14.5. Usługodawca potwierdza rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem komunikatu wyświetlanego w Serwisie.

15. Postanowienia końcowe

- 15.1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Treści zamieszczonych w Serwisie, w tym będących składnikiem Usług świadczonych drogą elektroniczną, przysługują Usługodawcy. Użytkownikowi przysługuje prawo do korzystania z tych treści wyłącznie na warunkach określonych niniejszym Regulaminem. Kopiowanie, zwielokrotnianie, rozpowszechnianie i inne formy korzystania z ww. treści, bez uzyskania uprzedniej zgody Usługodawcy lub wykraczające poza granice dozwolone prawem są zabronione.
- 15.2. Stosownie do art. 6 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca informuje, że korzystanie z Serwisu może wiązać się z zagrożeniami charakterystycznymi dla usług świadczonych drogą elektroniczną, w szczególności możliwością zainstalowania szkodliwego oprogramowania przez osoby trzecie, wyłudzenia haseł lub próby innej aktywności mającej na celu przejęcie kontroli nad tożsamością Użytkownika. Jednocześnie Usługodawca informuje, że podjął wszystkie niezbędne kroki do zminimalizowania wyżej wymienionych zagrożeń.
- 15.3. Stosownie do art. 6 pkt 2 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca informuje, że na stronie internetowej Serwisu stosuje pliki cookies. Szczegółowe informacje o plikach cookies zamieszczone są w Polityce cookies.
- 15.4. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego lub nieskutecznego postanowienia wchodzi inne postanowienie, które są najbliższe celom nieważnego lub nieskutecznego postanowienia i całego Regulaminu, zarazem są zgodne z przepisami obowiązującego prawa.
- 15.5. W przypadku ewentualnych sporów z Użytkownikami niebędącymi Konsumentami, związanych z Usługami świadczonymi drogą elektroniczną bądź wynikających z Umowy Zlecenia lub z Umowy Cesji, sądem właściwym do ich rozpatrywania będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
- 15.6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Prawa Konsumentów, Kodeksu Cywilnego i inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- 15.7. Regulamin obowiązuje od dnia 6 marca 2023.

Załącznik nr 1 – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Oznaczenie Usługodawcy/Zleceniobiorcy/Cesjonariusza*: FairTrain Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (31-010), ul. Rynek Główny 34/15, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000798792, NIP 6772446006, REGON 384091798,

Oznaczenie Użytkownika/Zlecniodawcy/Cedenta*:

_____ ,

Adres e-mail: _____ ,

Adres: _____ .

Niniejszym odstępuję od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną/Umowy Zlecenia/Umowy Cesji* polegającej na

_____ .

Uwagi/Uzasadnienie (opcjonalne):

Data, podpis: _____

* Niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 2 – Tabela Opłat

- 1) Wysokość Odszkodowania Lotniczego przysługującego pasażerom na podstawie Rozporządzenia nr 261/2004, wynosi, brutto,:
 - a) **250 EUR** dla wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów;
 - b) **400 EUR** dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów;
 - c) **600 EUR** dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b).
- 2) Od powyższych kwot Serwis CleverClaim.pl (Usługodawca, Zleceniobiorca, Cesjonariusz) **potrąci**, zgodnie z art. 8.11 Regulaminu, kwotę **Opłaty Prowizyjnej** równej:
 - a) **20% łącznej kwoty Odszkodowania Lotniczego** uzyskanej od Przewoźnika Lotniczego w wyniku **przeprowadzonego Postępowania Reklamacyjnego**, do której należy doliczyć wartość podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - b) **40% łącznej kwoty Odszkodowania Lotniczego** uzyskanej od Przewoźnika Lotniczego w wyniku **przeprowadzonego Postępowania Spornego**, do której należy doliczyć wartość podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 3) **Cena** która zostanie wypłacona klientowi (Cedentowi) na rachunek bankowy będzie stanowić **różnicę** pomiędzy uzyskaną kwotą **Odszkodowania Lotniczego** a kwotą **Opłaty Prowizyjnej**, pomniejszona o dodatkowe koszty transakcyjne (w tym opłaty pocztowe, bankowe, sądowe) poniesione w związku z prowadzeniem Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego.
- 4) Wypłata ceny są realizowana będzie w walucie PLN albo EUR zgodnie z wyborem klienta (Cedenta) wyrażonym za pomocą środków komunikacji elektronicznej po uzyskaniu od serwisu CleverClaim (Cesjonariusza) informacji o pozytywnym zakończeniu Postępowania Reklamacyjnego lub Postępowania Spornego. W przypadku braku dokonania przez Cedenta wyboru waluty, przelewy realizowane są w walucie PLN.
- 5) W przypadku waluty PLN przeliczenie Ceny z EUR na PLN zostanie dokonane **według kursu średniego NBP** waluty obcych w złotych określonych w § 2 pkt 1 i 2 uchwały Nr 51/2002 Zarządu Narodowego Banku Polskiego z dnia 23 września 2002 r. w sprawie sposobu wyliczania i ogłaszania bieżących kursów walut obcych (Dz. Urz. NBP z 2022 r. poz. 10 i 21) na dzień poprzedzający wypłatę.