

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Spoločnosti **SkyCloud s.r.o.** so sídlom v **Revoluční 1403/28, Praha 1 – Nové Město 110 00, Česká republika** IČO: **04903641** DIČ: **CZ04903641**,  
email: [info@ClaimCloud.cz](mailto:info@ClaimCloud.cz)

## I Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj „**podmienky**“ alebo „**VOP**“) spoločnosti **SkyCloud s.r.o.**, (ďalej aj „**Poskytovateľ**“) upravujú vzájomné práva a povinnosti Klienta a spoločnosti SkyCloud s.r.o. pri zastupovaní Klienta spoločnosť SkyCloud s.r.o. vo veci uplatňovaní náhrady škody ako i ostatných pohľadávok Klienta (ďalej aj „**kompenzácie**“) ako cestujúceho v leteckej doprave voči leteckým prepravcom, a to vzniknutých na základe Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim v leteckej doprave v prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (ďalej aj „**Nariadenie (ES) 261/2004**“ alebo „**Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 261/2004**“), Montrealského dohovoru, alebo poskytovanie ďalších doplnkových služieb zo strany spoločnosti **SkyCloud sro** pre Klienta (ďalej tiež „**Služba**“).

1.2. Poskytovateľ si môže s klientom individuálne dojednať písomne odchýlné dojednania od týchto VOP, ktoré majú prednosť pred týmito VOP.

## II Vymedzenie základných pojmov

Definície základných pojmov, používaných v Príkaznou zmluve a týchto VOP:

„**Dlžník**“ predstavuje leteckú spoločnosť, ktorá operovala predmetný rokov a voči ktorej uplatňuje Klient kompenzáciu na základe Nariadenia (ES) 261/2004, Montrealského dohovoru alebo iného právneho predpisu (ďalej aj „**letecká spoločnosť**“, alebo „**letecký prepravca**“).

„**Dôverné informácie**“ predstavujú akékoľvek informácie, ktoré nie sú verejne prístupné, a / alebo ktoré niektorá strana označí ako dôverné, alebo takéto informácie, s ktorými sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známym druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými.

„**Formulár**“ znamená dokument na vyplnenie údajov potrebných pre uplatnenie kompenzácie a identifikáciu Klienta, teda pre prípravu zmluvnej dokumentácie potrebné na správne plnenie predmetu Služby Poskytovateľom. Formulár je možné vyplniť priamo na webovej stránke Poskytovateľa, prípadne partnerov, s ktorými má poskytovateľ uzatvorenú zmluvu alebo skrze mobilnú aplikáciu ClaimCloud.

„**Klient**“ predstavuje fyzickú osobu, ktorá sa na základe Príkaznou zmluvy a v zmysle týchto VOP dohodla na poskytnutie Služby Poskytovateľom a uzavrela s Poskytovateľom Príkaznou zmluvu a udelila mu plnú moc. V prípade viacerých cestujúcich uplatňujúcich kompenzáciu (ďalej aj „**spolucestujúci**“), uzatvára Príkaznou zmluvu iba jeden z cestujúcich za všetky ostatné spolucestujúcich (ďalej aj „**Poverený klient**“). V prípade jedného cestujúceho sa pod pojmom Klient a Poverený klient rozumie ďalej v týchto VOP totožná osoba). Plnú moc udeľuje Poskytovateľovi každý Klient sám za seba.

„**Poverený klient**“ koná za všetkých spolucestujúcich s Poskytovateľom a udeľuje za ne Poskytovateľovi pokyny. Odmena Poskytovateľovi je vyúčtovaná za spolucestujúci hromadne voči Splnomocnený klientovi. Uhradený Nárok za spolucestujúci bude vyplatený na účet zadaný povereným

klientom v Zákazníckom systéme. Cestujúci, ktorý vyplnil Žiadosť za spolucestujúci je bez ďalšieho považovaný za povereného klienta (ďalej aj „**Záujemca**“) a tejto osobe je zriadený Zákaznícky systém.

„**Nárok**“ znamená možnosť Klienta ako cestujúceho v leteckej preprave uplatňovať kompenzáciu, napr. Náhradu škody, náhradu obstarávacej ceny letenky, voči leteckej spoločnosti podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 261/2004 Montrealského dohovoru, právnych predpisov ostatných štátov či obchodných podmienok leteckej spoločnosti v platnom znení. Nárok predstavuje **pohľadávku** na peňažné či nepeňažné plnenie voči leteckej spoločnosti v rozsahu „**istiny**“ (napr. 250 EUR, 400 EUR, 600 EUR podľa Nariadenia (ES) 261/2004, náhrada obstarávacej ceny letenky) a „**príslušenstvo**“ (najmä úroky z omeškania, náklady spojené s jej vymáhaním).

„**Odmena**“ predstavuje hodnotu, ktorú Poskytovateľ obdrží za úspešné uzavretie Nárokov Klienta alebo ich časti, teda že letecká spoločnosť Nárok Klienta alebo jeho časť uzná a následne uhradí na účet Poskytovateľa alebo na účet Klienta, prípadne ak bude Nárok klienta alebo jeho časť priznané rozhodnutím súdu alebo správneho orgánu a dôjde na základe rozhodnutia k úhrade. Odmena je platná, pokiaľ nebolo písomne oboma stranami dohodnuté pred uzavretím prípadu inak.

„**Pracovný deň**“ predstavuje dni od pondelka do piatku, okrem dní pracovného pokoja od 9:00 - 17:00.

„**Právne predpisy o ochrane osobných údajov**“ predstavuje Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679, a ďalšie právne úpravu na základe právnych predpisov Európskej únie, napríklad Smernica 2002/58 a prípadne aj iné právne predpisy, ktoré sa vzťahujú na ochranu alebo spracovanie osobných údajov, najmä zákon č. 110/2019 Zb., o spracovaní osobných údajov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „**Zákon o spracovaní osobných údajov**“).

„**Služba**“ predstavuje službu Poskytovateľa, ktorú poskytuje pre Klienta na základe Príkaznou zmluvy a v súlade s týmito VOP, a to zastupovanie Klienta vo veci uplatňovania Nárokov Klienta ako cestujúceho v leteckej preprave voči leteckým prepravcom, a to vzniknutých na základe Nariadenia (ES) 261/2004, Montrealského dohovoru, právnych predpisov ostatných štátov či obchodných podmienok leteckej spoločnosti v platnom znení alebo poskytovanie ďalších doplnkových služieb zo strany Poskytovateľa pre Klienta (ďalej aj „**ClaimCloud**“).

„**Štandardný prípad**“ predstavuje takýto prípad, ktorý je určený legislatívou (ES) 261/2004. Najmä v rámci kompenzáciou za nekorrektne prebehlo rokov vo výške nároku 250 EUR, 400 EUR a 600 EUR pre cestujúceho a ďalej náhrada obstarávacej ceny letenky.

„**Neštandardný prípad**“ predstavuje takýto prípad, ktorý je určený individuálny čiastkou náhrad či kompenzácií v súvislosti s vymáhaním zvýšených nákladov cestujúceho spôsobených pochybením leteckého prepravcu, napr. V súvislosti s prepadnutím hoteli alebo poškodením či stratou batožiny.

„**Súdny úkon**“ predstavuje akýkoľvek právny úkon, ktorý v súvislosti s právnou službou, ktorý súvisí s nárokmi a urobil ho na základe pokynu Klienta, resp. pokynu Poskytovateľa zmluvné externý advokát (ďalej len „**advokát**“).

„**Predbežné posúdenie**“ - sa rozumie posúdenie Nároku alebo príprava a realizácia krokov vedúce k vymoženiu Nároku Klienta

bez nutnosti využitia zmluvného externého advokáta a vstupe do súdneho vymáhania.

„**Súdne vymáhanie**“ – sa rozumie odovzdanie Nároku k vymáhaniu advokátovi a následná príprava a odoslanie dokumentov potrebných pre vstup do súdneho procesu (**najmä predžalobná výzva a podanie žalobného návrhu proti leteckej spoločnosti, rokovania na súde**) a právne zastúpenie v priebehu celého súdneho, exekučného alebo insolvenčného konania.

„**Príkaznou zmluva**“ predstavuje právny rokovaní, ktorým Klient záväzne objednáva a dojednáva službu ClaimCloud, kedy v prípade spolucestujúcich ju dojednáva za ostatných spolucestujúcich Poverený klient. Podpisom Príkaznou zmluvy Klient potvrdzuje tieto VOP vrátane prípadných povinností, práv a sankcií.

„**Program**“ znamená typ služby stanovených podmienok, ktorú Klient môže objednať buď skrze stránky prevádzkované spoločnosťou SkyCloud s.r.o. alebo skrze stránky partnerov spoločnosti SkyCloud s.r.o.

„**Žiadosť**“ znamená žiadosť Zaujemca o predbežné posúdenie Nároku cestujúceho v leteckej preprave od leteckých spoločností podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 261/2004, Montrealského dohovoru, právnych predpisov ostatných štátov či obchodných podmienok leteckej spoločnosti v platnom znení.

„**Garancia výplaty**“ znamená, že v prípade kladného prijatia Žiadosti a následné neúspešné kompenzácie Klientovi pri programe, ktorý túto variantu ponúka, bude Klientovi ponúknutý odkup jeho pohľadávky formou postúpenia pohľadávky v minimálnej výške 500 CZK alebo ekvivalent v EUR, a to vo všetkých prípadoch okrem uzavretie letového priestoru z dôvodu vojnového konfliktu alebo v prípade krachu leteckej spoločnosti alebo vstupe do insolvenčného rokovaní danej leteckej spoločnosti alebo v prípade, keď kompenzácia bola neúspešná z dôvodov na strane Klienta.

„**Reklamácia**“ znamená písomný požiadavka Klienta na preverenie Služby Poskytovateľa.

„**Účet**“ znamená bankový účet zriadený Poskytovateľom, z ktorého sú vyplácané vymožené Nároky, alebo ich časti Klientovi podľa Nariadenia (ES) 261/2004, a ostatné výdavky v súlade s podmienkami týchto VOP.

„**Webová stránka Poskytovateľa**“ znamená internetovú stránku [www.ClaimCloud.cz](http://www.ClaimCloud.cz) prípadne ďalšie domény, ktoré spoločnosť SkyCloud sro používa pre prevádzkovanie služby ClaimCloud (napríklad doména [www.ClaimCloud.sk](http://www.ClaimCloud.sk)).

„**Zaujemca**“ znamená fyzickú osobu, ktorá má záujem o poskytnutie Služby a ktorá zašle Poskytovateľovi Žiadosť alebo vyplnený formulár, a to prípadne i za spolucestujúcich.

„**Zákaznícky systém**“ znamená zákaznícky účet vedený na stránkach Poskytovateľa. Poverený klient sa do zákazníckeho systému môže prihlásiť pomocou svojich prihlasovacích údajov, ktoré mu boli zaslané na uvedený email po vyplnení Žiadosti.

„**Obchodný partner**“ jedná sa o fyzickú alebo právnickú osobu, s ktorou je vyhotovená individuálna zmluva o spoločnej spolupráci.

„**Aplikácia**“ jedná sa o mobilnú aplikáciu, ktorá je vo vlastníctve spoločnosti SkyCloud s.r.o. Túto aplikáciu si Oprávnený klient môže stiahnuť zadarmo na stránke [www.ClaimCloud.cz](http://www.ClaimCloud.cz) a využívať ju podľa týchto VOP pre zadanie a overenie žiadosti kontroly letu.

„**Víceúkon**“ je taký úkon, ktorý je vyžiadaný Klientom priamo po Poskytovateľovi **neoprávnené** (najmä, dohľadanie korektne prebehnutej platby, opakované vygenerovanie dokumentov, ručné vloženie zákazníckych dát po opakovaní- minimálne 2x - urgenciu apod.).

„**Pokuta**“ jedná sa o finančnú sankciu pri nedodržaní Príkaznou zmluvy a týchto VOP, ktorú môže Poskytovateľ nárokovat na Klientovi.

„**Poplatok**“ je finančné sankcií za nečinnosť Klienta alebo požiadavku Klienta, ktorý nebol nevyhnutný a oprávnený.

„**Odporučte a získajte**“ jedná sa o vernostný program pre všetkých registrovaných Poverených klientov, kedy za odporúčanie ďalšieho úspešne kompenzovaného cestujúceho, Poverený klient dostane províziu podľa aktuálneho Cenníka (<https://claimcloud.cz/cs/pricing/>).

„**Množstevná odmena**“ jedná sa o bonus pre všetkých cestujúcich v Žiadosti vo výške podľa počtu kompenzovaných cestujúcich v Žiadosti (čím viac osôb v Žiadosti, tým vyššia množstevná odmena). Bonus je stanovený aktuálnym cenníkom a náleží pomerne všetkým cestujúcim. (<https://claimcloud.cz/cs/pricing/>).

„**Referenčný kód**“ jedná sa o unikátny číselný kód, na základe ktorého je možné odporučiť zákazníka v zmysle Zaujemca v rámci programu Odporučte a získajte alebo tento číselný kód umožňuje čerpanie Služby za zvýhodnených podmienok pri odporúčaní od obchodného partnera spoločnosti a na základe ktorého je následne spárovaný Klient s odporúčaným zákazníkom.

„**Smart asistent**“ jedná sa o objednávku asistenčných služieb ClaimCloud dopredu, ktoré už nie sú ďalej spolplatnené.

„**Ekvivalent CZK**“ - znamená kurz EUR (prípadne iné meny) - CZK stanovený ČNB pre daný deň.

### III Všeobecné ustanovenia

3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje až do doby ukončenia poskytovania Služby v zmysle týchto VOP, konať svojím vlastným menom na účet Klienta voči leteckej spoločnosti v rámci plnenia predmetu Služby za účelom uspokojenia Nárokov Klienta, s čím Klient vyslovne súhlasí, a to riadne podpísanú Príkaznou zmluvou a udelenú plnou mocou Klientom. **V prípade, že dôjde v priebehu poskytovania Služby na postúpenie Nároku na Poskytovateľa, riadi sa zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom najmä pokiaľ ide o vzájomné práva a povinnosti i naďalej Príkaznou zmluvou**, týmito VOP, a to s prihliadnutím k zmluve o postúpení pohľadávky a zmene zmluvného vzťahu na základe postúpenia Nároku. Odplata a pravidlá postúpení pohľadávky ďalej upravené v článku. IX bod 4.9 a ďalej týchto VOP.

3.2 Poskytovateľ pri poskytovaní Služby neposkytuje Klientovi záruku, že jeho Nárok bude uspokojený, a to ani len z časti. **Klient berie výslovne na vedomie, že uzatvorením Príkaznou zmluvy nevzniká Klientovi akýkoľvek nárok na peňažné či iné plnenie priamo od Poskytovateľa**, ale iba pohľadávka na prípadné budúce plnenie, ktoré bude Poskytovateľom pre Klienta vymohli od dlžníka.

3.3 Poskytovateľ negarantuje výšku kompenzované čiastky na úhradu Nároku ani formu plnenia Nároku od leteckej spoločnosti a dĺžku doby vymáhania Nárokov Klienta.

3.4 Klient výslovne súhlasí, aby poskytovateľ prijal akékoľvek finančné plnenie nárokov, alebo ich častí, v súvislosti s plnením predmetu služby na účet.

3.5 S ohľadom na poskytovanie Služby je Poskytovateľ na základe Príkaznou zmluvy a v súlade s týmito VOP oprávnený odpočítat si Odmenu, paušalizovanie odmenu, Poplatok a zmluvnú pokutu podľa čl. IX a X. týchto VOP z uhradeného Nároku leteckou spoločnosťou po pripísaní sumy finančných prostriedkov na Účet, a to podľa typu objednaného programu Klientom, prípadne požadovať na Klientovi zodpovedajúcu časť Odmeny, Pokuty a zmluvné pokuty v prípade, keď letecká spoločnosť poskytla plnenie na účet Klienta alebo letecká spoločnosť poskytla plnenie inú ako finančnú formou (napr. bankovými šeky, poukazy, leteckými míľami, kredity alebo inými službami).

3.6 Klient berie na vedomie, že do doby, kedy bude zaplatená Odmena Poskytovateľovi za jeho odvedenej služby (napríklad za poskytnuté poukazy alebo letecké míle namiesto kompenzácie

vo forme peňažného plnenia), nevykoná Poskytovateľ vymožené plnenia (napríklad vo forme leteckých míľ, poukazov) Klientovi.

3.7 Klient berie na vedomie, že akákoľvek komunikácia s Poskytovateľom je možná len v Pracovných dňoch.

3.8. Klient berie na vedomie, že akákoľvek komunikácia medzi poskytovateľom a klientom je úplne dôverná a nesmie byť zdieľaná s ďalšou tretou stranou, pokiaľ nie je odsúhlasené poskytovateľom.

3.9 V prípade maloletých Klientov a v určitých prípadoch aj Klientov obmedzených vo svojprávnosti, je nevyhnutné pre podanie žaloby a uzatvorenie zmluvy o postúpení pohľadávky zabezpečiť súhlas súdu k právnomu rokovaniu urobeného za tieto osoby. Osoby zastupujúce tieto osoby sú povinní tento súhlas zabezpečiť v prípade, že je na to Poskytovateľ vyzve. Ďalej k tejto povinnosti pozri článok. XII bod 7.3.4 písm. c) a d) a čl. IX bod 9.12 (sankcie za nesplnenie tejto povinnosti) týchto VOP.

#### IV Objednávka Služby, priebeh vymáhania Nároku, zapojenie advokáta a pravidlá postúpení pohľadávky

4.1 Na webovej stránke Poskytovateľa ClaimCloud.cz alebo na stránkach obchodného partnera alebo skrze aplikáciu objedná Závjemcu zvolený program alebo vyplní Žiadosť o služby Poskytovateľa. Závjemca je povinný uviesť v Žiadosti pravdivé, úplne a správne údaje, najmä o cestujúcich a Nároku, a udržiavať je po celú dobu spolupráce aktuálny. Údaje uvedené v Žiadosti sú Poskytovateľom považované za správne.

4.2 V nadväznosti na doručenie Žiadosti, ju Poskytovateľ vyhodnotí, a to najdlhšie do jedného kalendárneho týždňa od dátumu doručenia Poskytovateľovi. V prípade, že sa Nárok bude javiť ako oprávnený a Poskytovateľ rozhodne o prevzatí Nároku na vymáhanie, bude Závjemca vyzvaný skrze zákaznícky systém, email alebo telefonicky na vyplnenie a podpísanie splnomocnenia a Príkaznou zmluvy. **Poskytovateľ nie je v žiadnom prípade povinný uzavrieť Príkaznou zmluvu so Závjemcom a prevziať Nárok na vymáhanie.** Závjemca vyláčenú plnú moc a Príkaznou zmluvu, riadne, úplne a pravdivo vyplní, podpíše a nahrá naskenovanú do Zákazníckeho systému, alebo pošle na kontaktný email Poskytovateľa. V prípade viacerých cestujúcich zabezpečia podpis plnej moci od ostatných cestujúcich Závjemca. Príkazná zmluva je uzavretá doručením podpísané a riadne vyplnenej príkaznej zmluvy vrátane riadne vyplnenej plnej moci Poskytovateľovi a Závjemca, a prípadní ostatní cestujúci uvedení v Žiadosti, sa stávajú Klientom Poskytovateľa. Poskytovateľ potvrdí doručenie vyplnenej Príkaznou zmluvy Splnomocnený klientovi na e-mail uvedený v Zákazníckom systéme alebo potvrdí skrze Zákaznícky systém v sekcii zákazníka. Po doručení Príkaznou zmluvy bude táto objednávka zaevidovaná v systéme Poskytovateľa pod jedinečným číslom (ID), pod ktorým ho bude možné vždy dohľadať.

4.3 Klient podpisom Príkaznou zmluvy a zaškrtnutím určeného políčka súhlasí s tým, že Poskytovateľ môže začať s poskytovaním Služby podľa Príkaznou zmluvy okamžite po doručení riadne, úplne vyplnenej a podpísané splnomocnenia a Príkaznou zmluvy zaslané Poskytovateľovi, neudelí ak Poverený klient Poskytovateľovi opačný pokyn pri podpise a zaslaní Príkaznou zmluvy.

4.4 Údaje uvedené a odovzdané Klientom Poskytovateľovi budú použité len za účelom plnenia predmetu Služby Poskytovateľom a v súlade s týmito VOP.

4.5. Poskytovateľ na základe znalosti problematiky vymáhanie náhrady škody na základe Nariadenia (ES) 261/2004 a postupu leteckých spoločností v jednotlivých prípadoch je oprávnený na základe svojho uváženia po celú dobu voliť postup pri vymáhaní

Nároku, ktorý sa mu javí ako najlepší a v záujme Klienta. Postup je spravidla nasledovné:

- Poskytovateľ osloví leteckú spoločnosť a vyzve ju k úhrade Nároku,
- v prípade, že nedôjde k úhrade zo strany leteckej spoločnosti na základe priamej činnosti Poskytovateľa, je Poskytovateľ oprávnený zhodnotiť Nárok a zvážiť vhodnosť odovzdania Nároku advokátovi,
- ak nedôjde k úhrade Nároku leteckou spoločnosťou na základe mimosúdne činnosti advokáta (napr. predžalobná výzvy, zmierlivého vyjednávania), je Poskytovateľ oprávnený zvážiť podanie žaloby na súd alebo odovzdanie správnomu orgánu na vydanie rozhodnutia.

4.6. V prípade, že nedôjde k dobrovoľnej úhrade Nároku a Poskytovateľ vyhodnotí Nárok ako vhodný na podanie žaloby na súd, zvolí Poskytovateľ najvhodnejší postup pri podaní žaloby, najmä medzi:

- žaloba bude podaná menom Klienta na účet Klienta,
- žaloba bude podaná menom Poskytovateľa na účet Poskytovateľa na základe Zmluvy o postúpení pohľadávky, kedy Poskytovateľ bude na základe zmluvy o postúpení pohľadávky vlastníkom Nároku.

4.7. V prípade podľa čl. IV. bod 4.6 písm. a) - žaloba je podaná v mene Klienta na účet Klienta, je Klient povinný poskytnúť všetku súčinnosť a podpísať dokumenty potrebné na podanie žaloby, najmä plnú moc z Klienta na advokáta a dodatok k príkaznej zmluve, tak aby mohlo dôjsť k podaniu žaloby a následnému súdnemu a prípadne exekučnému konaniu. Poskytovateľ je povinný viesť všetky náklady spojené s vymáhaním Nároku, najmä náklady súdneho konania vrátane právneho zastúpenia, a to až do okamihu ich uhradenia leteckou spoločnosťou Klientovi, kedy potom dôjde k ich vyúčtovanie v zmysle Odmeny podľa čl. IX týchto VOP.

4.8. V prípade, že Klient nesúhlasí s podaním žaloby dl čl. IV ods. 4.6 písm. a) - žaloba má byť podaná v mene Klienta na účet Klienta, je Klient povinný uzavrieť s Poskytovateľom zmluvu o postúpení pohľadávky. Neuzavretia zmluvy o postúpení pohľadávky podľa predošlej vety sa považuje za porušenie povinností Klienta a neposkytnutie súčinnosti a je sankcionované podľa čl. IX bodu 9.12 až 9.14 týchto VOP.

4.9 **Postúpenie pohľadávky** podľa č. III bod 3.1 a čl. IX bod 4.6 písm. b) týchto VOP sa riadia ustanoveniami zákona č. 89/2012 Zb. Občiansky zákonník, v účinnom znení, najmä § 1879 občianskeho zákonníka. Pravidlá postúpení pohľadávky sú najmä nasledovné:

- odplata za postúpenie pohľadávky je splatná za podmienky uhradenia Nároku leteckou spoločnosťou aspoň vo výške 3 000 CZK + zákonná sadzba D PH (minimálna odmena Poskytovateľa za Službu). Pokiaľ dôjde zo strany leteckej spoločnosti na úhradu menšej ako 3 000 CZK + zákonná sadzba DPH, nárok na odplatu Klientovi nevzniká,
- v prípade maloletých cestujúcich alebo cestujúcich obmedzených vo svojprávnosti sú ich zástupcovia povinní podať návrh na schválenie právneho rokovania za tieto osoby k súdu (uzatvorenie zmluvy o postúpení pohľadávky),
- odplata je splatná na bankový účet určený povereným klientom do 20 pracovných dní odo dňa úhrady leteckou spoločnosťou,
- odplata za postúpenie pohľadávky pre Klienta je vo výške 50% zo sumy skutočne zaplatenej leteckým dopravcom na Istinu - zákonná sadzba DPH a je stanovená s ohľadom na Odmenu, ktorá by inak

prislúchala poskytovateľovi podľa čl. IX týchto VOP. Zostávajúca suma istiny a príslušenstva prislúcha Poskytovateľovi .

4.10. Na základe uzatvorenej Príkaznou zmluvy sme najmä:

- a. oprávnení Vaším menom udeliť advokátovi splnomocnenie na zastupovanie proti leteckej spoločnosti, kedy zároveň touto cestou udeľujete advokátovi pokyn, aby prijímal vo veci Nároku pokyny od nás, keď sú tieto pokyny považované priamo za Vaše pokyny, a to kým udelené pokyny písomne neodvoláte alebo é nevpoviete plnú moc udelenú nám, alebo advokátovi prostredníctvom nás,
- b. oprávnení za Vás a na Váš účet rokovať s advokátom a dávať advokátovi pokyny,
- c. oprávnení uvádzať ako platobný miesto pre výplatu plnenia Nároku a spojeného príslušenstvo náš bankový účet alebo bankový účet advokáta a prijať tu všetky finančné prostriedky,
- d. oprávnení započítať si našu Odmenu, paušalizovanie odmenu, náklady leteckej spoločnosti, zmluvné pokuty a Doplátky na plnenie, ktoré sme pre Vás získali od leteckej spoločnosti (to znamená, že si tieto sumy priamo strhneme z finančných prostriedkov, ktoré nám pre Vás poslala letecká spoločnosť a pošleme Vám zostávajúcu výšku finančných prostriedkov),
- e. zbavuje advokáta povinnosti mlčanlivosti voči nám, tak aby sme s ním mohli jednať a riešiť Váš Nárok na náhradu škody.

## V Dĺžka riešenia prípadu

5.1 Klient berie na vedomie, že priemerná dĺžka procesu vymáhania sa pohybuje v rozmedzí troch až osemnástich mesiacov od okamihu zaslání vyplnených dokumentov potrebných k riešeniu Nároku. V prípade, keď letecká spoločnosť nereaguje alebo zamietajú plnenie Nároku v danej lehote, je Poskytovateľ oprávnený podľa vlastného uváženia rozhodnúť, či a kedy bude Nárok postúpený ďalšiemu dozornému orgánu alebo k súdnemu vymáhaniu, alebo či ukončenie vymáhania Nároku bez ďalšieho. V prípade, že sa Poskytovateľ rozhodne prípad postúpiť buď k ďalšiemu dozornému orgánu alebo súdnemu vymáhaniu, ďalšie lehoty riešenia daného Nároku sú závislé od lehôt daných dozorných orgánov či od priebehu súdneho vymáhania a Poskytovateľ tak už nie je zodpovedný za ďalšie predĺženie vymáhania Nároku.

## VI Zákaznícky systém

6.1 Na základe registrácie povereného klienta vykonané na webovej stránke alebo u obchodného partnera môže Poverený klient pristupovať do svojho Zákazníckeho systému, a to aj za ostatných spolucestujúcich uvedených v Žiadosti. Zo svojho užívateľského rozhrania môže vykonávať objednávanie služieb (ďalej len „Zákaznícky systém“) alebo sledovať aktuálne stavy Nároku.

6.2 Pri registrácii na webovej stránke alebo u obchodného partnera a pri objednávaní služieb je Poverený klient povinný uvádzať správne, úplne a pravdivo všetky údaje, a to aj za spolucestujúcich. Údaje uvedené v Zákazníckom systéme je Poverený klient pri akejkoľvek zmene povinný aktualizovať alebo bezodkladne o ich zmene informovať Poskytovateľa. Údaje uvedené povereným klientom v Zákazníckom systéme a pri objednávaní služieb sú spoločnosťou SkyCloud s.r.o. považované za správne, úplné a pravdivé. Prístup k zákazníckemu systému je zabezpečený užívateľským menom a heslom.

6.3 Poverený klient je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho Zákazníckeho systému a berie na vedomie, že SkyCloud s.r.o. nenesie zodpovednosť za porušenie tejto povinnosti zo strany povereného klienta.

6.4 Poverený klient nie je oprávnený umožniť využívanie Zákazníckeho systému tretím osobám, a to ani spolucestujúcim. SkyCloud s.r.o. môže zrušiť Zákaznícky systém, a to najmä v prípade, keď Poverený klient svoj Zákaznícky systém nevyužíva dlhšie ako 3 roky od poslednej aktivity povereného klienta, či v prípade, keď Poverený klient alebo spolucestujúci poruší svoje povinnosti vychádzajúce z Príkaznou zmluvy a týchto VOP.

6.5 Poverený klient berie na vedomie, že Zákaznícky systém nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia predávajúceho, popr. nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb.

6.6 Každý Poverený klient má možnosť odporučiť nového Zaujemca. V prípade, že odporúčaný Zaujemca vloží referenčný kód existujúceho povereného klienta vo Formulári, odporúčanému poverenému klientovi v prípade kladného vybavenia žiadosti nového Zaujemca náleží provízia podľa čl. XI bodu 11.1 týchto VOP. Referenčný kód je umiestnený v Zákazníckom systéme v sekcii zákazníka.

6.7 Každý Poverený klient, ktorý má právo na províziu za odporučiť a získaj je povinný sa o províziu prihlásiť u SkyCloud na emailovej adrese [info@claimcloud.cz](mailto:info@claimcloud.cz), a to do 90 dní od pripísania plnenia na účet odporúčaného Zaujemca.

## VII Práva a povinnosti Klienta a Poskytovateľa

### 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje:

7.1.1 postupovať pri zariaďovaní záležitosti Klienta poctivo a starostlivo, v súlade so záujmami Klienta, ktoré sú mu známe, alebo mu museli byť známe, a podľa pokynov Klienta, kedy v prípade spolucestujúcich udeľuje pokyny za spolucestujúci Poverený klient,

7.1.2 podávať Splnomocnený klientovi na jeho požiadanie správy o stave a vývoji vymáhania Nároku Klienta, a to v prípade požiadanie prostredníctvom kontaktného formulára na webových stránkach, ktorý bude obsahovať všetky potrebné informácie na vysledovanie Žiadosti a overenie identity. Bez riadneho vyplnenia kontaktného formulára ho nemožno dokončiť a odoslať žiadosť Poskytovateľovi,

7.1.3 chrániť práva a oprávnené záujmy Klienta, využívať a uplatňovať tie zákonné prostriedky, ktoré sám pokladá za prospešné pre Klienta a v jeho záujme,

7.1.4 po ukončení Služby bez zbytočného odkladu vrátiť Klientovi akékoľvek dôkazy odovzdané v origináli v písomnej forme, ktoré od neho prevzal v súvislosti s predmetom Služby, pokiaľ Poverený klient vyzve Poskytovateľa. **7.2 Poskytovateľ je oprávnený:**

7.2.1 vyžiadať si od Klienta akejkoľvek stanovisko, podklady a informácie, najmä o lete a cestujúcich, alebo vyžiadať urobenie aktívnych úkonov zo strany Klienta súvisiacich s plnením predmetu Služby, tak aby mohlo dôjsť k úspešnému vymoženiu Nároku (napríklad aktivity spojené s opatrovníckymi súdom, podpis zmluvy o postúpení pohľadávky, podpis čestného vyhlásenia (napríklad o meškani letu, a i.), opravy či doplnenie dodaných dokumentov Klientom a iné);

7.2.2 vykonávať predmet služby sám alebo prostredníctvom tretej osoby.

7.2.3 prijímať plnenia alebo akejkoľvek náhrady od leteckých spoločností svojím menom na účet Klienta vo všetkých formách, ktoré môže letecká spoločnosť podľa príslušnej legislatívy ponúknuť. Ďalej je Poskytovateľ oprávnený prijímať aj prípadné plnenie od leteckých spoločností v rámci tzv. „Dobrej vôle“ letecké spoločnosti za Klienta. Plnenie z „dobrej vôle“ nie je

splnením právnej povinnosti letecké spoločnosti na základe legislatívy (ES) 261/2004 či Montrealského dohovoru, alebo iného právneho predpisu, ale jedná sa o dobrovoľne poskytnuté plnenie leteckou spoločnosťou. V prípade, keď Klient obdrží plnenie z „dobrej vôle“, náleží Poskytovateľovi Odmena podľa pravidiel výpočtu Odmeny za štandardný prípad podľa článku IX. týchto VOP.

7.2.4 Poskytovateľ je oprávnený po celú dobu vymáhanie Nároku priebežne vyhodnocovať účinnosť a efektívnosť vymáhania Nároku a rozhodnúť o ukončení vymáhania Nároku aj v prípade, že nedošlo k plneniu zo strany leteckej spoločnosti. Poskytovateľ nie je v tomto prípade povinný poskytnúť plnenie v akejkoľvek forme, najmä uhradiť akékoľvek finančné prostriedky, Klientovi.

### 7.3 Klient sa zaväzuje:

7.3.1 zaplatiť poskytovateľovi Odmenu v súlade s Príkaznou zmluvou podľa podmienok uvedených v čl. IX týchto VOP alebo paušalizovanie odmenu uvedenú v čl. IX týchto VOP, prípadne zmluvnú pokutu alebo Poplatok podľa čl. X týchto VOP;

7.3.2 nevyjednávajú v čase trvania právneho vzťahu v zmysle týchto VOP s leteckými spoločnosťami priamo bez súhlasu Poskytovateľa; kedy vyplatenie Nárokov Klienta alebo ich časti v dôsledku činnosti Klienta alebo akejkoľvek inej tretej osoby v súčinnosti s Klientom nemá vplyv na odmenu Poskytovateľa;

7.3.3 nepoveriť v čase trvania poskytovanie Služby v zmysle Príkaznou zmluvy a týchto VOP inú osobu či tretiu stranu rovnakú alebo obdobnou činnosťou ako je Služba; kedy vyplatenie Nárokov Klienta alebo ich časti v dôsledku činnosti Klienta alebo akejkoľvek inej tretej osoby v súčinnosti s Klientom po uzavretí Príkaznou zmluvy nemá vplyv na Odmenu Poskytovateľa podľa čl. IX týchto VOP;

7.3.4 poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek súčinnosť potrebnú pri výkone predmetu Služby, a to najmä potom v zmysle článku. VII. bod 7.2.1 týchto VOP, kedy Klient je povinný najmä:

- a) úplne, pravdivo a riadne vyplniť všetky údaje a informácie vyžadované Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej Poskytovateľom, a tieto údaje udržiavať aktualizované,
- b) podpísať príslušné dokumenty (najmä príkaznej zmluvy vrátane prípadných dodatkov, plnú moc pre Poskytovateľa alebo advokáta, zmluvu o postúpení pohľadávky, čestné vyhlásenie, a i.) na pokyn Poskytovateľa v písomnej forme, vrátane úradne overeného podpisu, a odovzdať ich Poskytovateľovi,
- c) podať návrh na schválenie právneho rokovania (najmä potom udelenie plnej moci, uzavretie príkaznej zmluvy, uzavretie zmluvy o postúpení pohľadávky, podanie žaloby ai.) za maloleté cestujúci (mladší ako 18 rokov) alebo cestujúci obmedzené vo svojprávnosti) na súd, zúčastniť sa súdneho konania a urobiť všetky kroky na udelenie súhlasu s právnym konaním za neploleté cestujúcich alebo cestujúcich obmedzené vo svojprávnosti. Klient je povinný informovať Poskytovateľa o priebehu konania, odovzdať mu listiny vydané v rámci súdneho konania, a to aj v origináli na žiadosť Poskytovateľa,
- d) poskytnúť ďalšie doklady a dokumenty vyžadované leteckou spoločnosťou, súdom alebo správny orgán po poskytovateľovi (zvyčajne kópia pasu, overenú plnú moc, dokument podpísaný totožným podpisom Klienta ako bol v cestovnom dokumente v čase cesty, doplnkovú verifikáciu klienta podľa konkrétnej požiadavky leteckej spoločnosti, súhlas súdu s konaním urobeným za maloletého cestujúceho alebo cestujúceho obmedzeného vo svojprávnosti a pod.),
- e) odovzdávať listiny, informácie a všetky podklady v čitateľnej a zrozumiteľnej forme.

7.3.5 Klient berie na vedomie, že získané Nároky sú príjmom fyzickej alebo právnickej osoby a je nutné ich priznať v daňovom priznaní.

7.3.6 Klient výslovne berie na vedomie, že ak svojim správaním a porušením Príkaznou zmluvy a týchto VOP (najmä bodov 7.3.2 - 7.3.4) zmarí vyjednávanie Poskytovateľa s leteckou spoločnosťou, je Poskytovateľ oprávnený vymáhať paušalizovanie odmenu za Službu tak, ako by sa jednalo o úspešne dokončený prípad a Klient je povinný paušalizovanie odmenu zaplatiť vo výške podľa čl. IX bod 9.13 a ďalej prípadné náklady leteckej spoločnosti podľa 9.14 týchto VOP.

7.3.7 Klient výslovne berie na vedomie, že ak svojim správaním a porušením Príkaznou zmluvy a týchto VOP (najmä bodov 7.3.2 - 7.3.4) zmarí vyjednávanie Poskytovateľa s leteckou spoločnosťou alebo zmarí vymoženiu Nároku, či už svojim konaním či nejudaním (napr. nevystaví Ak Klient Poskytovateľovi plnú moc, ak zastaví Klient vymáhanie pohľadávky po odovzdaní vymáhanie advokátovi, ak vezme Klient späť žalobu proti dlžníkovi alebo dá pokyn Poskytovateľovi k spať vzatiu žaloby, ak nepodá návrh na schválenie právneho rokovania súdom za maloletého, to všetko s následkom ukončenia vymáhania pohľadávky proti leteckej spoločnosti a prípadne zastavenie súdneho konania a pod.), zaväzuje sa Klient zaplatiť paušalizovanie odmenu za Službu tak, ako by sa jednalo o úspešne dokončený prípad a Klient je povinný **paušalizovaný odmenu** zaplatiť vo výške podľa čl. IX bod 9.13 týchto VOP. V prípade, že Nárok bol odovzdaný do fázy Súdneho vymáhania, zahŕňa paušalizovanie odmena takisto tarifnú odmenu advokáta podľa vyhl. 177/1996 Zb., Advokátskej tarify, súdny poplatok, náklady leteckej spoločnosti, popr. ďalšie náklady súdneho konania (ďalej aj „**Náklady vymáhania pohľadávky**“), to vo výške podľa čl. IX bod 9.13 a 9.14 týchto VOP. Toto ustanovenie ostáva medzi poskytovateľom a klientom v platnosti aj ak dôjde k zániku príkaznej zmluvy.

## VIII Splnomocnenie a oprávnenia

8.1 Klient odoslaním Žiadosti a následným podpísaním plnej moci a Príkaznou zmluvy Poskytovateľovi splnomocňuje Poskytovateľa na zastupovanie menom Poskytovateľa na účet Klienta pri akýchkoľvek úkonoch v rámci výkonu predmetu Služby. Klient je povinný udelené splnomocnenie držať v platnosti počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom. Klient súčasne splnomocňuje Poskytovateľa na prijatie akýchkoľvek platieb alebo iných foriem plnenia Nároku od leteckých spoločností uhradených za účelom uspokojenia Nárokov Klienta, alebo ich časti na Účet.

8.2 Akonáhle pre ktorúkoľvek z činností Poskytovateľa pri plnení predmetu Služby bude potrebné predložiť originál vlastnoručne podpísané Príkaznou zmluvy alebo plnej moci v písomnej podobe, a to vrátane úradne overeného podpisu, je Klient povinný tieto dokumenty Poskytovateľovi na jeho výzvu dodať bez zbytočného odkladu.

8.3 Klient podpísaním a zaslaním Príkaznou zmluvy záväzne dojednáva asistenčnú službu ClaimCloud a následne sa riadi podmienkami danej Príkaznou zmluvy a týmito VOP. Ak je v zmluve viacerých ďalších spolucestujúcich, má sa za to, že podpísaný Klient je osobou, ktorá zastupuje tieto spolucestujúcich.

8.4 Klient berie na vedomie, že v prípade, kedy je v zmluve viacerých ďalších spolucestujúcich, je prípadná kompenzácia od leteckej spoločnosti zasielaná vždy až v okamihu, keď bola poukázaná kompletná platba leteckou spoločnosťou na účet Poskytovateľa za všetky spolucestujúci špecifikované v Príkaznou zmluve. V prípade, že letecká spoločnosť poukáže nekompletné platbu, proces nárokované prebieha ďalej až do splnenia Nároku. Platba je Klientovi zaslaná súhrnne za všetkých spolucestujúcich.

## IX Odmena Poskytovateľa a Náklady vymáhanie pohľadávky

9.1 Poskytovateľovi za výkon predmetu Služby náleží Odmena v prípade, že dôjde k úspešnému vymoženiu Nároku Klienta, alebo jeho časti, teda že letecká spoločnosť Nárok Klienta úplne, alebo aspoň z časti uhradí buď na účet Poskytovateľa či priamo na účet Klienta. Odmena a jej výška poskytovateľovi sa odvíja od objednaného programu alebo služby ClaimCloud. Forma Odmeny môže byť v konkrétnych prípadoch dohodnutá odlišne ako platba vopred za asistenčné služby alebo kombináciou platby vopred za asistenčné služby a Odmeny určené podľa ods. 2 tohto článku.

9. 2 Odmena Poskytovateľa sa odvíja od typu prípadu a jeho zložitosti a skladá z troch na sebe nezávislých zložiek, a to z:

- I. „Podielová odmena“ - jedná sa o časť Odmeny počítanú z finančných prostriedkov skutočne vyplatených leteckou spoločnosťou na Istinu - spravidla vo výške 250 EUR, 400 EUR, alebo 600 eur, (prípadne ekvivalent v inej mene), a to na základe vymáhania Nároku Klienta Poskytovateľom podľa Nariadenia (ES) 261/2004, a to aj v prípade čiastočného plnenia,
- II. „Podiel na úroku z omeškania“ - jedná sa o časť odmeny počítanú z finančných prostriedkov uhradených leteckou spoločnosťou na úroky z omeškania v súvislosti s omeškáním pri úhrade Nároku, a to aj v prípade čiastočného plnenia,
- III. „Náklady vymáhanie“ - jedná sa o časť odmeny počítanú z finančných prostriedkov uhradených leteckou spoločnosťou ako príslušenstvo Nároku, tj. Vedľa istiny a úrokov z omeškania, a to aj v prípade čiastočného plnenia, kedy sa jedná spravidla o Náklady vymáhanie pohľadávky v zmysle článku. VII bod 7.3.7, teda tarifnú odmenu advokáta podľa vyhl. 177/1996 Zb., Advokátskej tarify, súdny poplatok, náklady leteckej spoločnosti, popr. ďalšie náklady súdneho konania.

**9. 3 Právo na podielovú odmenu** vzniká Poskytovateľovi v prípade hoci aj čiastočného uhradenia istiny. K podielovej odmene za štandardný prípad účtuje Poskytovateľ daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške (ďalej aj „DPH“). Podielová odmena sa určuje vo výške:

**A. za štandardný prípad** a v prípade, že bude náhrada škody uhradená leteckým dopravcom pred Súdnym vymáhaním, vo výške **25% zo sumy** skutočne zaplatenej leteckým dopravcom na Istinu + DPH.

Zvyčajná podielová odmena pri vymáhaní náhrady škody podľa Nariadenia (ES) 261/2004 predstavuje (podľa vzdialenosti letisko odletu a letisko priletu):

- do 1500 km a náhrady škody 250 EUR je vyššie podielové odmeny Poskytovateľovi 62,50 EUR + DPH,
- v rozmedzí 1501 km - 3500 km a náhrady škody 400 EUR je vyššie podielové odmeny Poskytovateľovi 100, - EUR + DPH,
- nad 3501 km a náhrady škody 600 EUR je vyššie podielové odmeny Poskytovateľovi 150, - EUR + DPH

V prípade, že bude Istina hradená leteckým dopravcom len čiastočne, bude výška podielové odmeny upravená tak, že bude predstavovať 25% zo sumy skutočne zaplatenej leteckým dopravcom na Istinu + DPH.

**B. za neštandardný prípad** a v prípade, že bude náhrada škody uhradená leteckým dopravcom pred Súdnym vymáhaním, vo

výške **30% zo sumy** skutočne zaplatenej leteckým dopravcom na Istinu + DPH.

V prípade, že bude Istina hradená leteckým dopravcom len čiastočne, bude výška podielové odmeny upravená tak, že bude predstavovať 30% zo sumy skutočne zaplatenej leteckým dopravcom na Istinu + DPH.

**C. za štandardný prípad i za neštandardný prípad** a zároveň v prípade, že bude náhrada škody uhradená leteckým dopravcom až vo fáze Súdného vymáhania, vo výške **50% zo sumy** skutočne uhradenej leteckým dopravcom na Istinu + DPH.

Zvyčajná podielová odmena pri vymáhaní náhrady škody podľa Nariadenia (ES) 261/2004 predstavuje (podľa vzdialenosti letisko odletu a letisko priletu):

- do 1500 km a náhrady škody 250 EUR je výška odmeny Poskytovateľovi 125 EUR + zákonná sadzba DPH,
- v rozmedzí 1501 km - 3500 km a náhrady škody 400 EUR je výška odmeny Poskytovateľovi 200, - EUR + zákonná sadzba DPH,
- nad 3501 km a náhrady škody 600 EUR je výška odmeny Poskytovateľovi 300, - EUR + zákonná sadzba DPH

V prípade, že bude Istina hradená leteckým dopravcom len čiastočne, bude výška podielové odmeny upravená tak, že bude predstavovať 50% zo sumy skutočne zaplatenej leteckým dopravcom.

9.4 Poskytovateľovi prináleží ako druhá časť Odmeny **podiel na úroku z omeškania** vo výške 100% z uhradených úrokov z omeškania leteckou spoločnosťou.

9. 5 Poskytovateľ hradí v priebehu poskytovania Služby všetky náklady a výdavky, najmä náklady právneho zastúpenia, súdny poplatok, poštové služby atď. Klient tieto náklady do okamihu ich uhradenia leteckou spoločnosťou nehradí. Ak uhradí letecká spoločnosť na základe mimosúdneho plnenie alebo na základe súdneho rozhodnutia a v súvislosti s ním finančné plnenie nad rámec istiny a úrokov z omeškania (typicky v zmysle **Nákladov vymáhanie pohľadávky**), vzniká ako tretia časť Odmeny Poskytovateľovi právo na úhradu nákladov vymáhanie. **Náklady vymáhanie** sa určí vo výške finančného plnenia skutočne uhradeného leteckou spoločnosťou nad rámec istiny a úrokov z omeškania, a to v celom rozsahu až do výšky skutočne uhradených nákladov vymáhanie leteckou spoločnosťou, vrátane DPH, ak je advokát jeho platiteľom.

9.6 Ak z dôvodu na strane cestujúceho, najmä podľa bodu 9.12 tohto článku, nie sú Poskytovateľovi alebo Klientovi priznané v súdnom rozhodnutí náklady súdneho konania (napr. Z dôvodu, že Poverený klient neinformuje Poskytovateľa o úhrade Nároku a Poskytovateľ podá žalobu voči leteckej spoločnosti, kedy sa následne preukáže, že Nárok bol uhradený pred podaním žaloby), tj. Náklady vymáhanie pohľadávky, ktoré by boli inak uhradené podľa bodu 9.5 tohto článku, určí sa Náklady vymáhanie namiesto postupu podľa bodu 9.5 tohto vo výške podľa vyhl. č. 177/1996 Zb., advokátska tarifa, za každý poskytnutý úkon právnej služby advokátom, kedy tarifné hodnotou je výška Nároku, plus všetky hotové výdavky, ktoré boli uhradené (najmä súdny poplatok, tlmočenie, atď.). Klient je povinný takto určené náklady vymáhania uhradiť v plnej výške, najmenej však vo výške 3 000 CZK.

9.7 Poskytovateľ započíta uhradené finančné plnenie na jeho Účet od leteckej spoločnosti najskôr na svoju Odmenu, a to až do jej úplného uhradenia. V prípade čiastočnej úhrady Nároku sa určí Odmena obvyklým spôsobom podľa bodu. 9.3 až 9.6 tohto článku, keď celková výška Odmeny musí byť vždy v minimálnej výške:

- a) 1000 CZK + DPH či ekvivalent v EUR v prípadoch, keď nedošlo ešte k Súdneho vymáhaniu.
- b) 3000 CZK + DPH či ekvivalent v EUR v prípadoch, keď Nárok je vo fáze Súdneho vymáhání

9.8 V prípade úspešnej kompenzácie, tj. Úhrady aspoň časti Nároku leteckou spoločnosťou je Poverený klient upozornený emailovou notifikácií, zároveň je informácia o úspešnej kompenzáciu viditeľná v zákazníckom systéme u danej žiadosti. Poverený klient je vyzvaný na doplnenie bankových údajov pre zaslanie platby. Doplnením bankových údajov dáva poverený klient svoj súhlas s platbou a jej výškou. Klient zodpovedá za správnosť bankových údajov. V prípade, keď klient bankové údaje nevyplní, berie Klient na vedomie, že Poskytovateľ nemá kam poukázať Nárok a bude tak čakať s platbou na doplnenie bankových údajov a to až do premlčacej lehoty podľa zákona.

9.9 Klient berie na vedomie, že finančné plnenie Poskytovateľ zasiela v mene EUR, alebo prípadne v mene v ktorej kompenzáciu uhradí na účet Poskytovateľa letecká spoločnosť. Za akýkoľvek prepočet kurzu či za poplatky, ktoré si účtuje bankové inštitúcie Klienta, nenesie Poskytovateľ zodpovednosť.

9.10 Všetky náklady, ktoré Poskytovateľ vynaloží pri plnení predmetu Služby v prípade úspešného ukončenia prípadu, sú zahrnuté v Odmene špecifikované v bode 9.2 tohto článku. Poskytovateľ nepožaduje poskytnutie prídavku na náklady súvisiace s predmetom služby, pokiaľ sa poskytovateľ a klient nedohodli inak.

9.11 Všetky plnenia od leteckej spoločnosti alebo sprostredkovateľa po uzavretí Príkaznou zmluvy je brané ako výsledok rokování Poskytovateľa a vždy mu v takom prípade prislúcha Odmena, a to aj v prípade, že letecká spoločnosť uhradí Nárok, čo aj z časti, po ukončení poskytovania Služby ak došlo na plnenie na základe činnosti Poskytovateľa. V prípade, že cestujúci kedykoľvek v priebehu poskytovania Služby, alebo po jej ukončení, zatají plnenie uhradenej leteckou spoločnosťou v akejkoľvek forme, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi vedľa Odmeny aj zmluvnú pokutu podľa čl. X. bod 9.1 a prípadne uhradený súdny poplatok.

9.12 Klient berie na vedomie, že Poskytovateľovi v súvislosti s plnením predmetu Služby vznikajú priebežne náklady (najmä hotové výdavky, súdne poplatky, náklady právneho zastúpenia, náklady na personál, ai.). V prípade úspešného vymoženía Nároku sú tieto náklady kryté Odmenu. Pre prípad predčasného ukončenia vymáhania Nároku pred plnením zo strany leteckej spoločnosti je preto Klient v nasledujúcich prípadoch povinný uhradiť Poskytovateľovi paušalizovanie odmenu:

- a) Klient bez vážneho dôvodu (spočívajúceho v porušení povinností zo strany Poskytovateľa) oznámí Poskytovateľovi, že ukončuje zmluvný vzťah založený Príkaznou zmluvou pred uhradením Nároku,
- b) Klient svojím správaním zmarí rokovania Poskytovateľa o vymoženía Náhrady alebo svojím konaním či nejudnaním spôsobí ďalšie rokovania s leteckou spoločnosťou (napr. nepreposlanie akejkoľvek komunikácie od leteckej spoločnosti vzťahujúce sa k Nároku do piatich pracovných dní od doručenia takejto komunikácie Klientovi, odmietnutím podať žalobu jeho mene za súčasného odmietnutie postúpenia Nároku na Poskytovateľa, odmietnutím podanie návrhu na schválenie právneho rokovania za maloleté alebo osoby obmedzené vo svojprávnosti súdom i.).

9.13 V prípadoch podľa ods. 12 tohto článku je paušalizovanie odmena vo výške:

- I. pre prípad ukončenie vymáhania Nároku pred súdnym vymáhaním, tj. pred odovzdaním advokátovi prináleží Poskytovateľovi paušalizovanie odmena vo výške 3 000 CZK + DPH za každého Klienta a ak je podielová odmena vypočítaná podľa bodu 9.3 tohto

článku vyššie, prináleží Poskytovateľovi paušalizovanie odmena vo výške podľa bodu 9.3.

- II. pre prípad ukončenie vymáhania Nároku v fáze súdneho vymáhania, tj. po odovzdaní advokátovi, tak suma paušalizovanie odmeny ako súčet sumy (A) vo výške 3 000 CZK + DPH za každého cestujúceho a ak je podielová odmena podľa bodu 9.3 vyššie, určí sa čiastka vo výške podľa čl. IX. bod 9.3, (B) sumy vo výške určenej podľa vyhl. č. 177/1996 Zb., advokátska tarifa, za každý poskytnutý úkon právnej služby advokátom a (C) sumy vo výške uhradeného súdneho poplatku (D) tlmochne, alebo iné výdavky vyplatené na základe rozhodnutia súdu, alebo správneho orgánu. Matematicky vyjadrené: Paušalizovanie odmena = A + B + C + D.

9.14 Ak dôjde k uloženiu povinnosti Poskytovateľovi nahradiť náklady leteckej spoločnosti, alebo akékoľvek iné náklady súvisiace s vymáhaním z dôvodu na strane cestujúceho, najmä podľa bodu 9.12 tohto článku, je Klient povinný zaplatiť tieto náklady Poskytovateľovi v plnej výške (ďalej aj „**náklady leteckej spoločnosti**“). Ak sú splnené podmienky pre povinnosť uhradiť paušalizovanie odmenu, je Klient povinný zaplatiť ako paušalizovanie odmenu, tak náklady leteckej spoločnosti.

9.15 Odmena, paušalizovanie odmena a náklady leteckej spoločnosti podľa bodu 9.14 tohto článku sú splatné v lehote 7 dní od doručenia vyúčtovania Splnomocnený klientovi.

9.16 Odmena a paušalizovanie odmena sa hradí za každého jednotlivého zastupovaného cestujúceho, tj. Za každého Klienta.

9.16 V prípade, že dôjde k postúpeniu Nároku na Poskytovateľa podľa čl. III bod 3.1 a čl. IX bod 4.6 písm. b) týchto VOP, určí sa odplata za postúpenie Klientovi s ohľadom na Odmenu, ktorá by inak prislúchala Poskytovateľovi podľa čl. IX. VOP, čím dôjde zároveň k úhrade Odmeny Poskytovateľa.

9.17 Prípadne môže byť forma odmeny ako platba vopred za asistenčné služby alebo kombináciou oboch týchto foriem odmiem. Odmena Poskytovateľovi, v prípade získania vymoženého plnenia Nárokov vo forme leteckých míľ pre Klienta, je určená v minimálnej výške 1000 CZK + zákonnej DPH. Poskytovateľ môže v prípade záujmu ponúknuť Klientovi odkúpenie leteckých míľ alebo odkúpenie žiadosti Nároku Klienta kedykoľvek v priebehu času, kedy bola žiadosť zadaná do systému.

## X. Zmluvné pokuty a Poplatky

10.1 Ak cestujúci Poskytovateľovi zamlčí uhradení Nároku leteckou spoločnosťou (čl. IX bod 9.11), je Klient vedľa Odmeny povinný Poskytovateľovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške vo výške 3 000 CZK. Za zamlčania sa považuje neoznámie o prijatej platbe na účet Klienta Poskytovateľovi na výzvu Poskytovateľa, alebo neoznámie o prijatej platbe na účet Klienta Poskytovateľovi z vlastnej iniciatívy Klienta, ani do 30 dní od jej pripísania na účet, to všetko v písomnej (v to počítajú aj elektronickú) forme.

10.2 Klient berie na vedomie, že v prípade neoprávneného požiadavky cestujúceho na Poskytovateľa alebo za Víceúkon je oprávnený naúčtovať Poplatky, a to ak:

- a) bol pôvodne k takému úkonu cestujúci Poskytovateľom písomne vyzvaný a následne tak cestujúci v stanovenej lehote neurobil,
- b) a Poskytovateľ sám opravil alebo doplnil neúplné alebo chybné podklady od cestujúcich.

10.3 Klient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi Poplatok za:

- I. požiadavka na dohľadania platby, alebo overenie výška finančného plnenia leteckou spoločnosťou a zaslané platby, kedy sa následne preukáže, že

platba bola z účtu Poskytovateľa odoslaná správne na zadané bankové údaje povereným klientom alebo v správnej výške - poplatok vo výške 300 CZK + zákonnej DPH alebo ekvivalent EUR / každú požiadavku. Klient je povinný súčasne s požiadavkou na overenie výšky finančného plnenia leteckou spoločnosťou doložiť konkrétne platbu, ktorá mala byť vykonaná nesprávne (napr. Výpisom z bankového účtu, nazeraním do internetového bankovníctva a i.). Kedy ak tak neurobí, bude požiadavka bez ďalšieho zamietnutý

- II. zrušenie Smart Asistenta v prípade, keď už ubehla zákonná lehota 14 dní od objednania nákupu na diaľku určená na odstúpenie od zmluvy alebo už služba začala byť čerpaná - poplatok 300 CZK + zákonnej DPH alebo ekvivalent EUR/ cestujúci,
- III. znovu vygenerovanie a nutnosti podpisu plných mocí z dôvodu buď nesprávneho podpisu alebo neúplného či chybného vyplnenie zákaznických údajov na plnej moci na výzvu leteckej spoločnosti, súdu alebo správneho orgánu - 100 CZK + zákonnej DPH / Klient,
- IV. nutnosť manuálneho vloženie zákaznických dát do systému Poskytovateľom, kedy tak nebolo urobené povereným klientom na výzvu Poskytovateľa v požadovanej lehote - 100 CZK + zákonnej DPH / alebo ekvivalent EUR / Klient
- V. nutnosť opakované platby zo strany Poskytovateľa z dôvodu chybných bankových údajov alebo informácií potrebných k zaslaní Nároku, ktoré zadal Poverený klient - 500 CZK + zákonnej DPH alebo ekvivalent EUR.

10.4 Zmluvná pokuta a Poplatky sú splatné v lehote 7 dní od doručenia vyúčtovania Splnomocnený klientovi.

## XI. Program „Odporučte a získajte“ a provízie

11.1 V prípade odporúčania nového cestujúceho má poverený klient, ktorý odporučil takého zákazníka v prípade kladného vybavenia Nároku nového zákazníka, nárok na províziu. Provízia je v prípade kladného vybavenia Nároku nového zákazníka vo výške 2% z plnej výšky skutočne uhradeného finančného plnenia alebo ekvivalent v CZK. Program „Odporučte a získajte“ nie je kombinovateľný s iným ako základným programom, zároveň nárok na províziu nevzniká v prípade, keď bolo získané plnenie z „dobrej vôle“. Program „Odporučte a získajte“ je kombinovateľný s „Kvantitatívnou odmenou“.

## XII. Ukončenie poskytovania Služby

### 12.1 Ukončenie poskytovania služby je možné:

12.1.1 Dohodou Klienta a Poskytovateľa. Dohodu je možné uzavrieť v elektronickej forme prostredníctvom e-mailu. K tejto dohode dôjde odoslaním žiadosti o ukončení poskytovania Služby zo strany Klienta, alebo zo strany Poskytovateľa a akceptáciou tejto dohody druhou stranou. V okamihu doručenia akceptácie druhej strane dôjde k ukončeniu poskytovania služby,

- 12.1.2 Výpoveďou. K výpovedi zo strany Klienta, alebo zo strany Poskytovateľa (aj bez uvedenia dôvodu Poskytovateľa), ktorá je odoslaná elektronicke na email Poskytovateľa, resp. Povereného klienta, alebo poštou na korešpondenčnú adresu v mieste sídla Poskytovateľa, alebo poštou na adresu bydliska povereného klienta uvedenom v Zákazníckom systéme. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy došlo k odoslaniu výpovede druhej strane. Pre prípad výpovede zo strany Klienta sa použije ustanovenie čl. IX bodu 9.12 týchto VOP.

- 12.1.3 jednostranným oznámením o ukončení poskytovania Služby zo strany Poskytovateľa, ak Klient porušil akúkoľvek povinnosť ustanovenú v týchto VOP alebo Príkaznou zmluve, a Klient si ju nesplní ani v dodatočnej lehote, nie dlhšie ako 5 dní, ktoré mu ponúkol Poskytovateľom. Pre prípad jednostranného oznámenie o ukončení poskytovania Služby zo strany Poskytovateľa sa použije ustanovenie čl. IX bodu 9.12 týchto VOP.

**12.1.4 Klient berie na vedomie, že v prípade predčasného ukončenia zo strany Klienta, uhradí všetky finančné náhrady, ktoré vznikli Poskytovateľovi alebo dohovoréné právne agentúre v prípade splnenia podmienok podľa čl. IX. 9.12 týchto VOP.**

12.1.5 Zmluva zaniká aj v prípade, že Poskytovateľ informuje povereného Klienta o skutočnosti, že nárok nie je vymáhateľný, alebo že Poskytovateľ rozhodol Nárok neodovzdať advokátovi a ukončiť vymáhanie vo fáze pred Súdnym vymáhaním, alebo v rámci Súdneho vymáhania pred podaním žaloby (Nárok je považovaný za nevykonateľný najmä v prípadoch, keď letecká spoločnosť dobrovoľne Nárok neuhradí a možnosti vymáhateľnosti Nároku proti leteckej spoločnosti na území Slovenskej republiky sú minimálne. Podmienka minimálnej hodnoty je splnená najmä ak 1) nemá letecká spoločnosť so sídlom mimo územia Slovenskej republiky organizačnú zložku na území Slovenskej republiky, 2) alebo v prípade, že letecká spoločnosť má organizačnú zložku na území Slovenskej republiky, ale exekučné konania prebiehajúce na území Slovenskej republiky trvajú dlhšie ako 6 mesiacov a nedarí sa postihnúť žiadny majetok), a to buď emailovou formou na emailovú adresu povereného klienta alebo korešpondenčnou formou na adresu povereného klienta.

- 12.1.6 Vymožením nárokov klienta a ich poukázanim z účtu na jeho účet po odpočítaní odmeny poskytovateľa.

- 12.2 Súčasne po ukončení poskytovania Služby bude Splnomocnený klientovi oznámený, že poskytovanie Služby je ukončené.

12.3 Klient berie na vedomie, že ak bola Príkaznou zmluva uzavretá s Poskytovateľom pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku, má právo odstúpiť od zmluvy do 14-tich dní od uzavretia zmluvy (ust. § 1829 ods. 1) obč. zák.). Poskytovateľ týmto upozorňuje Klienta, ako spotrebiteľa v súlade s ustanoveniami § 1837 písm. a) obč. zák., že právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v lehote 14 dní od uzavretia zmluvy nemá, ak bolo začaté s poskytnutím služby s jeho predchádzajúcim súhlasom pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.

## XIII Ochrana osobných údajov

13.1 Ochrana osobných údajov subjektu, ktorý je fyzickou osobou, je poskytovaná zákonom č. 110/2019 Zb., O spracovanie osobných údajov, v účinnom znení a nariadením (EÚ) 2016/679 (Nariadenie GDPR).

13.2 Správca osobných údajov (ďalej tiež len Správca) informuje subjekt údajov (ďalej tiež len Klient), že za účelom naplnenia Príkaznou zmluvy a v súvislosti s poskytovaním Služby a akýchkoľvek iných zmluvných dohôd a povinností vyplývajúcich z daňových predpisov a ďalších právnych predpisov a ďalej z oprávneného záujmu správcu bude spracovávať osobné údaje Klienta len po nevyhnutne dlhú dobu, a to najmä: meno a priezvisko, adresa bydliska, adresa elektronickej pošty, telefónne číslo, fotografiu (ďalej spoločne všetko len ako „osobné údaje“). Aktuálny zoznam lehôt je umiestnený v každej pobočke Správca a na webových stránkach.

13.3 Správca informuje Klienta, že môže Správca požiadať o opravu osobných údajov a ich doplnenie, obmedzenie spracovanie osobných údajov a vymazanie osobných údajov. Ďalej má tiež Klient právo namietať proti spracovaniu, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov. V prípade, že Klient



súhlasil so spracovaním osobných údajov na základe dobrovoľného súhlasu za účelom zasielania marketingových oznámení, má Klient právo odvolať kedykoľvek tento svoj súhlas, aby bola dotknutá zákonnosť spracovanie daného osobného údaje založená na súhlase udelenom pred jeho odvolaním.

13.4 Spracovaním osobných údajov Klienta môže Správca poveriť tretiu osobu, ako spracovateľa. Správca informuje, že osobné údaje bez súhlasu Klienta odovzdáva najmä zmluvným partnerom, najmä advokátovi, a orgánom štátu na základe zákonnej povinnosti alebo rozhodnutia štátneho orgánu.

13.5 Klient je oprávnený sa opýtať ako a kedy bolo s jeho osobnými údajmi zaobchádzať.

13.6 Správca informuje Klienta, že dozorný orgán, pokiaľ sa týka nakladania s osobnými údajmi je Úrad na ochranu osobných údajov, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz). V prípade, že je Klient presvedčený o poškodení jeho práv v súvislosti porušením právnych predpisov upravujúcich nakladanie s osobnými údajmi, môže podať sťažnosť dozornému orgánu.

13.7 Správca, SkyCloud s.r.o.se sídlom Revolučná 1403 / 28IČ: 04903641, je správca osobných údajov, kontaktné údaje:

- Korešpondenčná adresa SkyCloud s.r.o. so sídlom Revolučná 1403/28
- Emailová adresa: [info@claimcloud.cz](mailto:info@claimcloud.cz)
- Za správca osobných údajov koná vo veci spracovania osobných údajov zástupca: Marek Lorenc

## XIV Mimosúdne riešenie sporov a dozorný orgán

14.1 Klient má právo na mimosúdne riešenie sporu z Príkaznou zmluvy podľa ustanovenia § 20d a nasl. zákona č. 634/1992 Zb. (Zákon o ochrane spotrebiteľa) o čom informuje podľa ustanovenia § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa. Príslušným orgánom je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá zverejňuje informácie o mimosúdnom riešení sporu na internetových stránkach [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## XV Záverečné ustanovenie

15.1 Doručovanie písomností medzi Poskytovateľom a Klientom sa uskutočňuje elektronicky na vzájomne si poskytnuté emailovej

adresy, kedy v prípade spolucestujúcich sa jedná o emailovú adresu povereného klienta. V prípade poštových zásielok adresovaných Klientovi sa písomnosť zasiela na adresu povereného klienta uvedenú v Zákazníckom systéme. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných klientovi platí, že ak poskytovateľ neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia písomnosti na e-mailovú adresu klienta, považuje sa písomnosť za doručenie dňom nasledujúcim po dni preukázateľného odoslania na e-mailovú adresu klienta, a to aj v prípade, že sa klient o písomnosti nedozvedel. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných Poskytovateľovi platí, že písomnosť sa považuje za nedoručenú do momentu, kým jej prijatie Poskytovateľ nepotvrdí Klientovi spätnou emailovou správou. Pre doručovanie písomností poštou platí, že zásielka sa považuje za doručenie piatym dňom odo dňa jej preukázateľného odoslania na adresu poskytovateľa, resp. klienta ako adresátovi, a to aj v prípade, že sa adresát o písomnosti nedozvedel. Doručovateľom môže byť iba Česká pošta, a.s., alebo kuriér.

15.2 Prípadné spory, týkajúce sa plnenia predmetu Služby, alebo súvisiace akýmkoľvek spôsobom so Službou, podliehajú právu Českej republiky a budú riešené Českým súdom podľa slovenského práva.

15.3 Klient vyhlasuje, že s obsahom VOP sa riadne a podrobne vopred oboznámil, pričom všetky ustanovenia sú mu zrozumiteľné a v plnom rozsahu ich akceptuje a cíti sa byť nimi viazaný, a to momentom odoslania Žiadosti v zmysle týchto VOP.

15.4 Klient zodpovedá Poskytovateľovi za škodu spôsobenú Poskytovateľovi uvedením nepravdivých údajov vo Formulári / Žiadosti, alebo poskytnutím akýchkoľvek ďalších nepravdivých informácií počas doby trvania Služby, alebo porušením povinnosti Klienta v zmysle týchto VOP.

15.5 Spoločnosť SkyCloud s.r.o. si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť tieto VOP. SkyCloud s.r.o. oznámi skutočnosť, že boli tieto VOP zmenené zaslaním informatívneho e-mailu Splnomocnený klientovi. Skycloud zverejní nové, aktuálne znenie VOP na webovej stránke Poskytovateľa. Zmeny nadobudnú platnosť 3. kalendárny deň od ich zverejnenia na webovej stránke Poskytovateľa. Ak nesúhlasí Klient so zmenenými VOP, má právo tieto zmeny odmietnu zaslaním e-mailu Poskytovateľovi prostredníctvom povereného klienta. Jednostranne nemožno meniť ustanovenia týkajúce sa výšky Odmeny Poskytovateľa a ich vyplácanie.