

## REGULAMENTUL DE FURNIZARE A SERVICIILOR ELECTRONICE ȘI CONDIȚIILE CONTRACTULUI

Pe baza art. 8 sec. 1 punctul 1 din Legea din 18 august 2002 privind prestarea de servicii pe cale electronică (Monitorul Oficial , Partea I, nr. 144, p. 1204, cu modificările ulterioare), GIVT sp. z o.o. cu sediul social în Varșovia, stabilește regulamentul de furnizare a serviciilor electronice prin intermediul site-ului web și al liniei telefonice GIVT și introduce, de asemenea, condițiile Contractului de furnizare a serviciilor de către GIVT.

### DEFINIȚII

#### § 1

Prin conceptele utilizate în Regulamentele de furnizare a serviciilor electronice (denumite în continuare Regulamente), se înțelege:

1. **Protocolul SSL securizat** – protocol pentru transmiterea securizată a unui flux de date criptate; ;
2. **Banca Clientului** – banca unde se păstrează contul bancar indicat de Client;
3. **Cookie-uri** - fișiere text mici trimise de serverul web și salvate de browser pe unitatea hard disk a computerului clientului;
4. **Zi lucrătoare** – acestea sunt zilele de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale;
5. **Formularul de cerere privind o pretenție** (formular de cerere) – o solicitare de încheiere a unui Contract remisă de Client în format electronic pe internet sau prin linia telefonică GIVT și apoi implementată într-un sistem TIC supus verificării de către GIVT;
6. **GIVT**– entitate care furnizează servicii prin mijloace electronice, precum și prin mijloace tradiționale pe care o reprezintă GIVT sp. z o.o. , cu sediul în Varșovia str. Olkuska 7, etajul I, 02 604 Varșovia, ale cărei documente de înregistrare sunt păstrate de către Instanța Districtuală pentru orașul Varșovia în Varșovia, Secția a XII-a Comercială a Registrului Național Judiciar, înscrisă în registrul întreprinzătorilor din cadrul Registrului Național Judiciar cu numărul KRS 0000637036, capital social 616.200 zł, CUI 521-374-78-14, REGON [număr statistic] 365394387;
7. **Linia telefonică GIVT** – serviciu de telefonie prin care puteți obține informații despre serviciile GIVT și puteți trimite un formular de reclamație, disponibil la numărul de telefon 600-103-103;
8. **Client**– persoana care utilizează Site-ul web, Linia telefonică GIVT sau Serviciile GIVT, dar și entitatea care încheie sau a încheiat un contract de prestări servicii sau entitatea în numele căreia a fost încheiat un astfel de contract;
9. **Consumator** – persoană fizică ce întreprinde acte juridice care nu sunt în directă legătură cu activitatea sa economică sau profesională;
10. **Persoana care face recomandarea** – o persoană fizică cu calitatea de consumator, care a fost indicată de către un nou Client la depunerea unei cereri pe Site-ul web sau prin intermediul Liniei telefonice ca fiind persoana care a recomandat Clientului serviciile GIVT;
11. **Partener GIVT** – consilier juridic sau avocat care colaborează cu GIVT în cadrul executării Contractului, împuternicit pentru a acorda asistență în conformitate cu legea și în conformitate cu codurile de etică ale consilierilor juridici sau avocaților;
12. **Transfer SEPA** (Single Euro Payments Area) – transfer bancar european, efectuat în bănci care aparțin Zonei Unice de Plăți în Euro;
13. **Reclamație** – orice cerere adresată către GIVT de către Client, referindu-se la obiecțiile sale privind furnizarea de servicii prin mijloace electronice sau executarea Contractului;
14. **GDPR** - Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 cu privire la protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, și de abrogare a Directivei 95/46/CE (regulamentul general privind protecția datelor);
15. **Regulamentul (CE) NR. 261/2004** – Regulamentul (CE) Nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor sau alte acte juridice, oferind astfel o bază pentru a solicita despăgubiri pentru încălcarea clauzelor și condițiilor contractului de transport aerian și/sau a Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional, semnate la Montreal, la 28 mai 1999;
16. **Site web** – un set de pagini web conexe disponibile la adresa [www.givt.com](http://www.givt.com) care, utilizând dispozitive TIC, permit accesul la rețeaua de internet. Proprietarul Site-ului web este GIVT sp. z o.o. cu sediul în Varșovia pe str. Olkuska 7;

17. **Prestare de servicii pe cale electronică** – prestarea serviciului, care are loc prin trimiterea și primirea datelor prin intermediul sistemelor TIC, la cererea individuală a clientului, fără prezența simultană a părților, aceste date fiind transmise prin intermediul rețelelor publice în sensul Legii din 21 iulie 2004 - Legea Telecomunicațiilor (Monitorul Oficial. 2004, nr. 171, pct. 1800, cu modificările ulterioare);
18. **Contract de furnizare de servicii (Contract)** – contract pentru solicitarea de despăgubiri pentru încălcarea contractului de transport aerian [denumit în continuare: Contract cu procură], executat prin procura acordată de Client către GIVT și/sau Partenerii GIVT sau un contract de transfer fiduciar cu privire la creanțele rezultate din încălcarea contractului de transport aerian [denumit în continuare „Contract cu cesiune”), în cadrul căruia Clientul transferă în fiducie în favoarea GIVT creanța sa, iar GIVT se angajează să efectueze activități fiduciare destinate recuperării datoriilor în nume propriu, dar pe contul Clientului, fără a fi necesară acordarea unei împuterniciri. Contractul este încheiat între Consumator și GIVT în conformitate cu prevederile prezentului Regulament;
19. **Servicii GIVT** – prestațiile definite în § 3 al prezentului Regulament;
20. **Creanță** - creanța monetară datorată clientului de Partea obligată, care rezultă din încălcarea clauzelor contractului de transport aerian, constituind despăgubire pentru: zbor întârziat; zbor anulat; refuz la îmbarcare; daune, întârzieri sau pierderi de bagaje sau din cauza altor costuri legate de evenimentele menționate mai sus, care sunt transferate către GIVT printr-un transfer fiduciar de creanțe;
21. **Parte obligată** – o entitate care este parte la un contract de transport aerian încheiat cu clientul, care se află sub obligațiile Regulamentului 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și asistență pentru pasageri în eventualitatea refuzului la îmbarcare sau a anulării, sau întârzierii zborului (denumit în continuare Regulamentul CE 261/2004) și ale Convenției privind unificarea anumitor reguli pentru transportul aerian internațional, încheiate la Montreal la 28 mai 1999.

## OBIECTUL REGULAMENTULUI

### § 2

1. Regulamentul definește:
  - a. tipurile și domeniul serviciilor furnizate electronic;
  - b. cerințele tehnice necesare pentru a lucra cu sistemul TIC pe care îl utilizează GIVT;
  - c. Reguli generale pentru utilizarea Site-ului, a Liniei telefonice GIVT sau a Serviciilor GIVT;
  - d. procedura de gestionare a cererilor și încheierea contractului;
  - e. condițiile contractului
  - f. procedura de reclamație;
  - g. reguli privind prelucrarea datelor cu caracter personal.
2. Regulamentul se aplică formularelor de cerere și acordurilor încheiate prin Site-ul web sau Linia telefonică GIVT.
3. În chestiunile care nu sunt reglementate de regulament, se aplica legile generale aplicabile, în special contractul de mandat din Codul Civil.

## TIPURI ȘI DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR FURNIZATE ELECTRONIC

### § 3

1. GIVT, în ceea ce privește căile de atac judiciar în cauzele privind despăgubirile din partea transportatorilor aerieni, furnizează Serviciile prin mijloace electronice enumerate mai jos:
  - a. furnizarea de informații despre Serviciile oferite;
  - b. facilitarea depunerii unui Formular de cerere;
  - c. verificarea conformității cererii cu Regulamentul CE 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și asistență pentru pasageri în eventualitatea refuzului la îmbarcare sau a anulării, sau întârzierii zborului (denumit în continuare Regulamentul CE 261/2004) și cu Convenția privind unificarea anumitor reguli pentru transportul aerian internațional, încheiată la Montreal la 28 mai 1999.
2. Informațiile despre produsele disponibile Clientului sunt prezentate în format electronic pe site-ul [www.givt.com/ro](http://www.givt.com/ro) și prin Linia telefonică GIVT.

3. Serviciile menționate în alin. 1 sunt furnizate de GIVT în favoarea Clientului gratuit și constituie etapa care precede încheierea Contractului prevăzut în § 6 cu Clientul.

#### **CERINȚE TEHNICE NECESARE PENTRU LUCRUL CU SISTEMUL DE TELECOMUNICAȚII UTILIZAT DE CĂTRE GIVT**

##### **§ 4**

1. Toți utilizatorii de internet au acces la site.
2. Pentru a utiliza Site-ul web în mod corespunzător, este necesar accesul la internet și utilizarea celor mai recente versiuni de browsere de internet: Chrome, Firefox, Facebook in-app Browser, IE, WebKit Mobile, Opera, Safari.
3. În browserul web trebuie să activați suportul Java Script și să permiteți adăugarea de fișiere cookie.
4. Furnizorul de servicii asigură transferul securizat de date, care se efectuează întotdeauna utilizând Protocolul securizat SSL.
5. GIVT nu va fi răspunzător pentru problemele tehnice sau limitările tehnice care apar în dispozitivele informatice utilizate de Client, care împiedică utilizarea Site-ului web și a Serviciilor GIVT oferite prin intermediul acestuia.
6. GIVT își rezervă dreptul de a înceta temporar furnizarea Serviciilor, în totalitate sau parțial.
7. GIVT beneficiază de toate drepturile, în special drepturi de autor asupra Site-ului web și structura bazelor de date conținute în acesta.

#### **TERMENI GENERALI DE UTILIZARE A SITE-ULUI WEB, LINIEI TELEFONICE DE INFORMARE ȘI SERVICIILOR GIVT**

##### **§ 5**

1. Clientul este obligat să utilizeze Site-ul web și Linia telefonică GIVT în conformitate cu regulamentele, legile generale aplicabile, principiile generale de utilizare a internetului și, în special, într-un mod care nu aduce atingerea drepturilor terților și drepturilor și intereselor GIVT.
2. Regulamentul este pus la dispoziția Clientului gratuit la adresa [www.givt.com/ro/regulament](http://www.givt.com/ro/regulament), înainte de încheierea Contractului, într-un mod care îi permite să obțină, să reproducă, să tipărească și să înregistreze conținutul regulamentelor. Clientul este obligat să citească textul Regulamentului.
3. Utilizând Site-ul web sau Linia telefonică GIVT, Clientul este de acord cu toate prevederile Regulamentului. Acceptarea Regulamentului de către Client înseamnă, de asemenea, că acesta a primit și a citit informațiile menționate la articolul. 39 din Legea din 30 mai 2014 privind drepturile consumatorilor (Monitorul Oficial 2014, poz. 827)).
4. Clientul care utilizează Site-ul web GIVT sau Linia telefonică trebuie să aibă cel puțin 18 ani.
5. În cazul în care se face o notificare în numele terților, Clientul care face notificarea este responsabil să fie autorizat în mod corespunzător să îi reprezinte.
6. Clientul este răspunzător pentru corectitudinea datelor furnizate, inclusiv în cazul notificării în numele terților.
7. Este interzisă furnizarea de conținut ilegal, ofensator, fals sau care induce în eroare.
8. GIVT nu va fi răspunzător pentru utilizarea de către Client a Serviciilor într-o manieră incompatibilă cu Regulamentul, precum și pentru furnizarea de informații false, incorecte și incomplete, în special în cazul furnizării de către terți, fără consimțământul sau cunoștința acestuia.
9. Clientul este responsabil pentru toate consecințele care rezultă din furnizarea de date incorecte, neadevărate, incomplete sau care pot induce în eroare.
10. GIVT își rezervă dreptul de a restricționa accesul la Serviciile selectate oferite prin intermediul Site-ului web pentru clienții care încalcă prevederile Regulamentului.
11. Clientul poate înceta în orice moment completarea formularului de cerere privind pretenția, iar acest lucru va duce la încetarea Serviciului de verificare.

#### **PROCEDURA DE DEPUNERE A CERERILOR ȘI ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI**

##### **§ 6**

1. Formularul de cerere este pus la dispoziție fără obligație și nu poate fi tratat ca un Contract sau ofertă. Depunerea formularului de cerere este complet gratuită.

2. Datele și fișierele necesare pentru a verifica cererea trebuie să fie introduse prin intermediul Site-ului web, transmise prin Linia telefonică GIVT sau prin mesaj sub forma unui e-mail trimis la adresa [info@givt.com](mailto:info@givt.com).
3. Clientul care trimite formularul de cerere își exprimă voința de a încheia Contractul și garantează că este autorizat să încheie un acord cu GIVT sau are o autorizație valabilă pentru a reprezenta un terț.
4. Momentul încheierii Contractului este momentul în care, după verificarea cererii, GIVT va prezenta Clientului o ofertă de încheiere a unui Contract cu procură sau Contract cu cesiune, iar Clientul acceptă termenii returnând către GIVT în format electronic:
  - a. scanarea procurii semnate în cazul contractului cu procură sau;
  - b. scanarea Contractului cu cesiune semnat;

În cazul în care Clientul nu reușește să trimită către GIVT procura semnată sau o copie a Contractului cu cesiune semnat, GIVT are dreptul de a lua măsuri suplimentare prin contactarea Clientului în legătură cu cererea (cererea menționată la articolul 6 alineatul 1 litera b din GDPR) în vederea încheierii Contractului.

5. GIVT își rezervă dreptul de a refuza acceptarea unei cereri fără a da un motiv de refuz.
6. După încheierea contractului, Clientul este obligat să furnizeze, la fiecare cerere a GIVT, originalele tuturor documentelor cerute de GIVT pentru efectuarea Serviciului, sub rezerva respectării alineatului 7.
7. În cazul imposibilității Clientului de a depune un bilet de avion, Clientul autorizează GIVT să descarce un bilet electronic de la Partea obligată, declarând că aceste acțiuni nu vor încălca drepturile și libertățile unor părți terțe.
8. Dacă originalele documentelor și/sau datele indicate de GIVT nu sunt livrate la cerere, iar lipsa acestora împiedică procesarea cazului, GIVT are dreptul de a rezilia contractul imediat după notificarea prealabilă a Clientului prin e-mail sau poștă, cu dreptul de a solicita daune de la Client pentru executarea necorespunzătoare a Contractului.

## CONDIȚIILE CONTRACTULUI

### § 7

1. Contractul de prestare a serviciilor de către GIVT către Client poate fi încheiat într-una dintre următoarele forme:
  - a. Contract cu procură ;
  - sau
  - b. cu cesiune.
2. Condițiile Contractului cu procură sunt stabilite de prezentul Regulament, iar contractul se efectuează cu ajutorul procurii acordate de Client către GIVT și/sau către Partenerii GIVT.
3. Condițiile Contractului cu cesiune sunt stabilite în prezentul Regulament și în formularul de contract semnat de Client. Ca urmare a implementării celor de mai sus Clientul își transferă Creanțele către GIVT, iar GIVT se angajează să efectueze activități fiduciare destinate recuperării datoriilor în nume propriu, dar pe contul Clientului, fără a fi nevoie să acorde procuri.
4. GIVT își rezervă dreptul de a alege forma Contractului care va fi oferită Clientului.
5. Prevederile din paragrafele 6 - 11 sunt comune Contractelor enumerate mai sus.
6. **Contractul se încheie pentru perioada de executare a prestațiilor datorate de Partea obligată, în procedurile judiciare, de judecată și de executare, ca despăgubire pentru:**
  - a. Întârzieri ale zborurilor;
  - b. Anularea zborurilor;
  - c. Refuzul îmbarcării;
  - d. alte pierderi pentru încălcarea contractului de transport aerian.
7. În ceea ce privește punerea în aplicare a obiectului Contractului, GIVT se angajează să gestioneze cazul într-o manieră care garantează obținerea celor mai mari beneficii posibile în ceea ce privește despăgubirile, în cel mai scurt timp și să efectueze următoarele:
  - a. analiza juridică profesională în ceea ce privește existența unor motive de fapt și de natură juridică pentru exercitarea drepturilor de despăgubire împotriva Părții obligate;
  - b. reprezentarea Clientului sau colectarea datoriilor în nume propriu în stadiul negocierilor prealabile cu Partea obligată și Autoritatea Aeronautică Civilă/altă autoritate responsabilă cu aplicarea prevederilor Regulamentului CE 261/2004 (NEB) sau entitatea care soluționează litigiile cu consumatorii aparținând sistemului ADR (Alternative Dispute Resolution - Soluționarea alternativă a litigiilor);
  - c. în cazuri justificate, să recupereze daunele în stadiul de judecată numai în cauzele aflate sub jurisdicția instanțelor din Republica Polonă;

- d. să furnizeze Clientului informații privind executarea Contractului la adresa de e-mail sau numărul de telefon mobil furnizat de acesta în Formularul de cerere. Prin urmare, clientul acceptă să primească toată corespondența de la GIVT și Partenerii GIVT care acționează în numele său în legătură cu cazul raportat, cu excepția documentelor legate de rezilierea sau retragerea din Contract.
8. În cazul în care Partea obligată nu plătește despăgubiri sau nu depune o ofertă acceptabilă în termenul stabilit, GIVT are dreptul de a iniția proceduri judiciare sau administrative pentru a recupera despăgubirile datorate, fără a fi nevoie să obțină acordul Clientului.
9. În cazul menționat la alin. 8, GIVT se angajează să acopere:
  - a. costurile de remunerare a avocatului;
  - b. cheltuielile de judecată;
  - c. cheltuielile de reprezentare juridică sau de călătorie pentru avocatul ce reprezintă partea în proces la ședințele instanței.
10. În cazul unei hotărâri prin care se acordă despăgubiri sau alte beneficii incluse în obiectul acordului, GIVT are dreptul la rambursarea tuturor costurilor judiciare suportate efectiv de societate și a cheltuielilor de reprezentare juridică acordate de instanță.
11. În cazul în care este necesar să se acorde o procură pentru reprezentarea în instanță sau la o altă autoritate administrativă publică, Clientul este obligat să acorde o astfel de procură, chiar dacă a încheiat anterior un acord de transfer fiduciar al creanțelor cu GIVT.

#### § 8

**Pe durata Contractului, GIVT este singura entitate autorizată să colecteze toate creanțele primite de la Partea obligată în procedurile precontencioase, de judecată și de executare, cu excepția cazului în care acestea sunt în contradicție cu reglementările privind consumatorii aplicabile Clientului.**

#### § 9

1. GIVT se obligă să transfere Clientului, după deducerea remunerației datorate, despăgubirile obținute de la Partea obligată, conform prevederilor alin. 2 și orice speze accesorii, în conformitate cu alin. 5, în termen de 14 zile lucrătoare de la data primirii acestora în contul bancar al companiei, în contul bancar indicat de Client sau prin ordin poștal la o adresă situată pe teritoriul Republicii Polonia, cu condiția ca Clientul să fi furnizat societății toate datele necesare pentru transferul despăgubirilor primite.
2. **GIVT are dreptul să primească remunerație (denumită în continuare „comision”) pentru executarea Contractului în valoare de:**
  - a. **29 %** (în litere: douăzeci și nouă la sută) - prețul include o taxă pe valoarea adăugată pentru bunuri și servicii în valoare de 23% dacă obținerea beneficiului de la Partea obligată va avea loc în prima etapă a executării Contractului, adică în etapa procedurii de depunere a reclamației sau
  - b. **49 %** (în litere: patruzeci și nouă la sută) - taxa pe valoarea adăugată de 23 % este inclusă în preț, în cazul în care Partea obligată plătește despăgubirea în a doua etapă a executării Contractului, adică în stadiul procedurii în fața organismului de supraveghere a Părții obligate (NEB) sau a altei entități care soluționează litigiile cu consumatorii în cadrul mecanismului ADR (Alternative Dispute Resolution - Soluționarea alternativă a litigiilor) sau în cadrul unei proceduri în fața unei instanțe de drept comun. A doua etapă a punerii în aplicare a Contractului începe atunci când Partea obligată, în etapa procedurii de depunere a reclamației, a refuzat să plătească suma integrală datorată în conformitate cu prevederile Regulamentului CE 261/2004 sau nu a formulat un răspuns în termen de 30 de zile de la data trimiterii plângerii, iar GIVT va începe activitățile vizând obținerea de despăgubiri.
3. Prevederile alineatului 2 de mai sus nu se aplică Clientilor care au încheiat un Contract cu GIVT prin partenerul de afaceri al GIVT, dacă informațiile despre comision, într-o valoare diferită de cea indicată în alineatul 2, vor fi prezentate Clientului înainte de încheierea Contractului prin Linia telefonică GIVT sau prin e-mail.
4. Baza de calcul a comisionului menționat la alineatul 2 sunt prestațiile în numerar primite de la Partea obligată, reduceri, vouchere etc., **ca urmare sau în legătură cu procedurile desfășurate de GIVT sau de avocații care colaborează cu aceasta în cadrul cabinetelor de avocatură.**
5. În cazul în care Partea obligată plătește creanțele acoperite de obiectul Contractului împreună cu spezele accesorii, de exemplu dobânda de întârziere, GIVT are dreptul la plata integrală a spezelor accesorii.
6. În cazul în care Partea obligată plătește direct Clientului, pasagerului sau unei persoane indicate de acesta, după data încheierii Contractului, contrar dispozițiilor acestuia, Clientul se angajează să notifice imediat GIVT și să plătească în termen de 7 zile lucrătoare de la data obținerii acestuia, Remunerația comisionului GIVT, pe baza informațiilor furnizate de GIVT cu privire la valoarea acesteia - în contul GIVT. Pentru a determina valoarea remunerației datorate către GIVT, Clientul se angajează ca imediat după primirea despăgubirii de la Partea obligată să trimită către GIVT confirmarea plății despăgubirii în contul bancar sau pe cardul de plată sau să scaneze un alt document care confirmă primirea despăgubirii în cuantumul specificat de la Partea obligată. GIVT va informa Clientul cu privire la rata comisionului care îi este datorată, care va fi calculată în modul următor:
  - a. dacă plata a fost efectuată în euro (EUR), comisionul GIVT va fi calculat conform formulei:

valoarea despăgubirii obținute în valuta euro (EUR) x rata comisionului x cursul mediu conform Băncii Naționale a Poloniei pentru perechea valutară EUR/PLN din ziua lucrătoare anterioară emiterii facturii cu TVA de către GIVT pentru Client;

b. dacă plata a fost efectuată în zloți polonezi (PLN), comisionul GIVT va fi calculat conform formulei:

valoarea despăgubirii obținute în valuta zloți polonezi (PLN) x rata comisionului.

7. În cazul în care Clientul nu trimite către GIVT confirmarea plății despăgubirii în contul bancar sau pe cardul de plată sau scanarea unui alt document care confirmă primirea despăgubirii în quantumul specificat la alin. 6 de mai sus, rata comisionului datorat GIVT, indiferent de moneda în care Clientul a primit o prestație în numerar direct de la Partea obligată, se va calcula conform formulei:

Valoarea despăgubirii primite în euro (EUR) în quantumul specificat în Regulamentul CE 261/2004 pentru distanța dintre aeroportul de plecare și aeroportul de sosire x rata comisionului x cursul mediu conform Băncii Naționale a Poloniei pentru perechea valutară EUR/PLN din ziua lucrătoare anterioară emiterii facturii cu TVA de către GIVT pentru Client.

8. Indiferent de moneda în care Partea obligată plătește despăgubirea, GIVT plătește Clientului despăgubirea menționată mai sus, exprimată în zloți polonezi (PLN), calculată pe baza cursul mediu conform Băncii Naționale a Poloniei pentru valuta în care este efectuată plata de către operator, din ziua lucrătoare care precedă primirea despăgubirii de la Partea obligată.

9. În cazul în care, la cererea expresă a Clientului, plata este efectuată într-un cont bancar păstrat într-o altă monedă decât zlotul polonez (PLN), GIVT plătește Clientului despăgubirea în valuta:

- a. zlot polonez (PLN), dacă plata este efectuată de către Partea obligată în contul bancar al GIVT păstrat în zloți polonezi (PLN),  
b. euro (EUR), dacă plata este efectuată de către Partea obligată în contul bancar al GIVT păstrat în euro (EUR).

Pentru a evita orice dubiu, în acest caz GIVT nu are nicio influență asupra cursurilor de schimb valabile în Banca Clientului și asupra costurilor de tranzacționare percepute de Banca Clientului și nu este răspunzătoare pentru costurile de tranzacționare percepute de Banca Clientului.

10. În cazul în care, la cererea expresă a Clientului, plata se face prin mandat poștal sau într-un cont bancar pentru care plata nu poate fi efectuată sub formă de Transfer SEPA, orice costuri de tranzacționare, adică comisioane asociate cu trimiterea unui transfer bancar sau a mandatului poștal, revin Clientului, după notificarea prealabilă a Clientului cu privire la taxele suplimentare, în următoarele moduri:

- a. în cazul unui transfer bancar - în calitate de parte care acoperă costurile, va fi indicat Clientul sau, dacă nu este posibil, valoarea despăgubirii datorate Clientului va fi redusă cu costurile transferului,  
b. în cazul unui mandat poștal - valoarea despăgubirii datorate Clientului va fi redusă cu costurile transferului.

GIVT nu este responsabil pentru costurile de tranzacționare percepute de Banca Clientului.

11. Un Client care nu notifică GIVT că a primit despăgubiri direct de la Partea obligată, contrar prevederilor alin. 6, va fi obligat să plătească către GIVT o penalitate contractuală în quantum de 25 EUR (în litere: douăzeci și cinci de euro) pe baza unei note de debit emise de GIVT. GIVT va avea dreptul să pretindă despăgubiri într-o valoare care depășește valoarea penalității contractuale stipulate în clauzele generale, în special să solicite plata comisionului datorat GIVT.

## § 10

1. Clientul declară următoarele în ziua încheierii contractului:

- a. are dreptul la o despăgubire financiară care rezultă din încălcarea contractului de transport aerian;  
b. nu a depus către Partea obligată cerere de despăgubire cu privire la creanțele acoperite de obiectul Contractului;  
c. nu a încredințat și nu încredințează pe durata valabilității Contractului, executarea obiectului Contractului niciunei alte entități;  
d. nu a renunțat la nicio pretenție care face obiectul Contractului, în special pe baza unei înțelegeri sau a altui acord;  
e. nu a încheiat cu Partea obligată niciun acord de reducere a valorii creanțelor acoperite de obiectul Contractului, și nu are nicio datorie față de Partea obligată, care i-ar conferi acesteia dreptul de a compensa creanțe reciproce în temeiul art. 498 și următoarele din Codul Civil polonez.  
f. este conștient de faptul că GIVT va avea dreptul de a lua decizii privind modul de executare a Contractului, inclusiv respingerea unei propuneri de soluționare care să reprezinte acceptarea parțială a datoriei, acceptarea voucherului - cu excepția cazului în care GIVT stabilește că probabilitatea obținerii unei soluții mai favorabile pentru Client este puțin probabilă sau imposibilă;  
g. este conștient de faptul că GIVT, pe durata prezentului Contract, este singura entitate autorizată să accepte o plată în numerar de la Partea obligată, cu excepția cazului în care aceasta este în contradicție cu reglementările privind consumatorii aplicabile Clientului.

În cazul unui Contract cu cesiune, Clientul declară și următoarele:

- h. are dreptul de a dispune de dreptul la Creanță, care nu are defecte juridice, nu constituie obiectul asigurării creanțelor unor terți și dreptul de dispoziție cu privire la Creanță nu este exclus sau limitat prin contract sau prin legea general aplicabilă;  
i. Creanța cedată în fiducie nu este poprită în cadrul unor proceduri privind măsuri provizorii și conservatorii sau de executare, nici nu face obiectul procedurii de concordat sau procedurii de faliment;  
j. creanța cedată în fiducie nu a făcut obiectul niciunui contract cu cesiune;

- k. pe durata Contractului, în legătură cu un transfer fiduciar de creanțe, nu va lua nicio măsură pentru a executa creanțele de la Partea obligată.
2. Clientul se angajează să notifice GIVT despre inconsecvența oricăreia dintre declarațiile menționate mai sus cu situația de fapt, înainte de încheierea Contractului. GIVT, ținând cont de notificarea de mai sus a Clientului, va decide dacă va accepta sau va refuza cazul Clientului.
3. Clientul se obligă la următoarele:
  - a. să nu încheie, fără o notificare prealabilă și cu consimțământul GIVT, o tranzacție sau o convenție care îl obligă să încheie o tranzacție și să nu renunțe la creanțele sale împotriva Părții obligate;
  - b. să transmită imediat GIVT toate informațiile disponibile cu privire la obiectul Contractului și să prezinte orice documentație și declarații solicitate de GIVT care vor fi utile pentru îndeplinirea Contractului;
  - c. să ofere GIVT și partenerilor GIVT procurile necesare pentru buna executare a contractului de despăgubire pentru încălcarea contractului de transport aerian. Revocarea de către Client a unei procuri va autoriza GIVT să rezilieze contractul menționat mai sus cu efect imediat și să recupereze de la Client toate costurile suportate în legătură cu executarea contractului, calculate până în ziua rezilierii efective a Contractului.

#### § 11

1. GIVT, la fel precum Clientul, poate rezilia Contractul ținând cont de următoarele prevederi:
  - a. GIVT poate rezilia Contractul în momentul în care nu există motive legale și/sau de fapt pentru punerea în aplicare a obiectului său. GIVT nu va percepe clientului costurile de rulare a cazului;
  - b. GIVT poate rezilia Contractul cu efect imediat în momentul în care afirmă că oricare dintre declarațiile menționate în § 10 prezentate de Client nu este în concordanță cu situația de fapt sau dacă Clientul nu furnizează documentele sau datele solicitate de GIVT în termenul stabilit și poate să perceapă Clientului toate costurile suportate în legătură cu executarea Contractului, calculate ca urmare a terminării efective a Contractului;
  - c. În cazul rezilierii acordului de către Client, de exemplu, în scopul transferării creanțelor acoperite de acord către o entitate concurențială în legătură cu GIVT, GIVT va avea dreptul, printre altele, să perceapă Clientului toate costurile suportate în legătură cu realizarea Contractului, calculate până în ziua rezilierii efective a Contractului.
2. Contractul poate fi reziliat numai în scris, altfel rezilierea este nulă. Notificarea de reziliere a Contractului trebuie trimisă prin poștă tradițională la adresa GIVT.

### PROCEDURA DE REZOLVARE A RECLAMAȚIILOR

#### § 12

1. Reclamațiile legate de executarea Contractului pot fi depuse de Client sub forma unui e-mail sau prin poștă la adresa GIVT.
2. GIVT examinează reclamația și oferă clientului un răspuns în termen de 14 zile de la primirea acesteia.
3. Din domeniul reclamației sunt excluse erorile, discrepanțele și neregulile legate de utilizarea Serviciilor, rezultate din:
  - a. erorile sau greșelile Clientului;
  - b. funcționarea defectuoasă a browserului web sau a conexiunilor de telecomunicații;
  - c. conexiunea de telecomunicații cu o lățime de bandă prea mică sau o rată de biți prea mică, de care dispune Clientul;
  - d. activități ale terților pentru care GIVT nu este responsabilă..

### DISPOZIȚII FINALE

#### § 13

1. GIVT informează ca un Client, care este un Consumator care a încheiat un contract la distanță, poate să se retragă din contract fără să prezinte motive, prin depunerea unei declarații relevante în scris în termen de 14 (paisprezece) zile de la încheierea Contractului. Pentru a respecta termenul de mai sus, este suficient să trimiteți la adresa biroului GIVT, înainte de expirare, declarația pe care GIVT o furnizează Clientului, împreună cu confirmarea încheierii Contractului și a conținutului prezentului Regulament.
2. Regulamentul intră în vigoare la data publicării pe Site-ul web și de la acea dată se va aplica Contractelor încheiate cu GIVT.
3. GIVT își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul. Noile regulamente se vor aplica numai noilor Contracte încheiate după intrarea în vigoare.
4. În cazul în care o dispoziție cuprinsă în Regulament sau în conținutul Contractului este sau devine nevalidă, ilegală sau inopozabilă, acest fapt nu va avea niciun impact asupra valabilității celorlalte prevederi ale Regulamentului sau ale Contractului.

5. În materiile care nu intră sub incidența Contractului privind cererile de despăgubire pentru încălcarea contractului de transport aerian sau a Contractului de transfer fiduciar al creanțelor ca urmare a încălcării contractului de transport aerian, se folosesc articolele prevăzute în Codul civil polonez.
6. În cazul în care dispozițiile obligatorii de drept nu prevăd altfel, legislația poloneză se aplică și la Regulament și la Contract.
7. Prelucrarea datelor cu caracter personal are loc în conformitate cu prevederile GDPR și cu alte prevederi generale aplicabile, privind protecția datelor cu caracter personal. Regulile detaliate privind prelucrarea datelor sunt stabilite în Politica de Confidențialitate.
8. Clientul, în momentul depunerii unei cereri pe Site-ul web sau sunând la Linia telefonică GIVT, prin indicarea datelor cu caracter personal ale Persoanei care face recomandarea, consimte să informeze Persoana care face recomandarea cu privire la soluționarea finală a cauzei, adică cu privire la primirea sau neprimirea despăgubirii pentru Client. Indicarea acestor date la depunerea cererii semnifică acordarea consimțământului pentru prelucrarea lor în conformitate cu art. 6 par. 1 punct a) GDPR în scopul acordării unui bonus pentru Persoana care face recomandarea.
9. Înregistrarea unei cereri pe Site-ul web sau prin Linia telefonică GIVT înseamnă că viitorul Client a înțeles și acceptă toate prevederile Regulamentului.
10. Versiunea în limba polonă a acestui Regulament și a Contractului are prioritate în cazul neconcordanței cu orice altă versiune lingvistică.