



## CLAUZE ȘI CONDIȚII PENTRU SERVICIILE GIVT

### VERSIUNEA 1.9 RO

#### DEFINIȚII

##### § 1

Prin termenii utilizați în acest document de clauze și condiții pentru serviciile GIVT (numit în continuare „**Clauze și condiții**”), se înțelege:

1. **Acord** – un acord încheiat între Client și GIVT pentru solicitarea de despăgubiri pentru încălcarea acordului de transport aerian; o astfel de cerere bazată pe o procură oferită de Client către GIVT și/sau Partenerului GIVT („**Acord cu procură**”); sau bazată pe un acord de transfer fiduciar al creanțelor ca despăgubiri pentru încălcarea acordului de transport aerian („**Acord cu cesiune**”);
2. **Creanțe** – suma de bani datorată Clientului de către Partea obligată, care rezultă din încălcarea acordului de transport aerian, constituind despăgubiri pentru: zbor întârziat, zbor anulat, refuzul îmbarcării; deteriorarea, întârzierea sau pierderea bagajelor; sau pierderi survenite din alte costuri în legătură cu evenimentele menționate mai sus;
3. **Moneda de bază** – Euro (EUR);
4. **Cerere** – o solicitare pentru despăgubiri bazată pe dispozițiile Regulamentul (CE) nr. 261/2004 cu privire la întârzierea zborurilor; anularea zborurilor; refuzului îmbarcării; sau alte pierderi survenite din încălcarea acordului de transport aerian, inclusiv Creanțele;
5. **Formular de cerere privind o pretenție** (sau „**Formular de cerere**”) – o solicitare de încheiere a unui Acord, transmisă de către Client în format electronic, prin intermediul Site-ului web sau al liniei telefonice GIVT și apoi implementată în sistemul TIC, sub rezerva verificării de către GIVT.
6. **Client** – persoană care a trimis un Formular de cerere;
7. **Banca Clientului** – banca unde se păstrează contul bancar indicat de către Client;
8. **Comision** – remunerația pentru serviciile oferite de GIVT. Valoarea Comisionului este specificată în Lista de prețuri;
9. **Despăgubire** – suma de bani plătită de către Partea obligată;
10. **GIVT** – entitate care furnizează Servicii, adică GIVT AG, cu sediul în Zug, Elveția, Dammstrasse 19, CH-6300 Zug, Elveția;
11. **Partener de afaceri GIVT** – entitate comercială care, pe baza unui contract încheiat cu GIVT, se angajează să redirecționeze clientela către site-ul web GIVT pentru a înregistra o cerere de despăgubire pentru un zbor întrerupt;
12. **Linia telefonică GIVT** – serviciu de telefonie prin care se oferă informații despre Serviciile GIVT și prin care se acceptă trimiterea Formulelor de cerere privind o pretenție, care poate fi apelată la numerele de telefon afișate pe Site;
13. **Partener GIVT** – consilier juridic sau avocat mandatat de GIVT să execute Acordul, împuternicit pentru a acorda asistență în conformitate cu legile aplicabile;
14. **Rata valutară GIVT** – rata valutară de schimb dintre Moneda străină și Moneda de bază. Rata valutară GIVT se aplică numai plăților efectuate către Clienți în Moneda străină. Rata valutară GIVT este publicată pe Site-ul web sau, în caz contrar, este comunicată Clientului de către GIVT;
15. **Moneda străină (FCY)** – monedă de schimb, alta decât Moneda de bază. Moneda plății este selectată întotdeauna de către Client;

16. **Despăgubire netă** – Despăgubirea după scăderea Comisionului, calculată în conformitate cu punctul §5;
17. **Parte obligată** – entitate care este parte la un acord de transport aerian încheiat cu Clientul și care se află sub obligațiile Regulamentului (CE) 261/2004 și ale Convenției privind unificarea anumitor reguli pentru transportul aerian internațional, încheiate la Montreal, în 28 mai 1999.
18. **Lista de prețuri** – listă de tarife pentru prestarea de Servicii de către GIVT. Lista de prețuri este o parte integrantă a acestor Clauze și condiții;
19. **Persoana care face recomandarea** – persoană fizică cu calitatea de consumator, care a fost indicată de către un Client nou la depunerea unui Formular de cerere ca fiind persoana care a recomandat Clientului Serviciile GIVT;
20. **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 și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91; sau alte acte juridice, oferind o bază pentru a solicita despăgubiri pentru încălcarea clauzelor și condițiilor acordului de transport aerian și/sau a Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional, semnate la Montreal, la 28 mai 1999;
21. **Servicii** – set de acțiuni în justiție întreprinse de către GIVT sau de către Partenerii GIVT, cu scopul de a recupera Despăgubirile pe baza Acordului;
22. **Site web** – set de pagini web interdependente, disponibile pe [www.givt.com](http://www.givt.com) și accesibile utilizând dispozitivele TIC cu acces la internet;
23. **Zi lucrătoare** – zilele de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale.

## PROCEDURA DE COMPLETARE A FORMULARULUI DE CERERE

### § 2

1. Un Formular de cerere poate fi trimis către GIVT fără nicio obligație a ambelor părți de a încheia Acordul.
2. Prin trimiterea Formularului de cerere, Clientul confirmă că:
  - acceptă Clauzele și condițiile;
  - are cel puțin 18 ani împliniți și are capacitatea juridică de a semna Acordul, o procură sau orice alt document aferent ori are împuternicirea de a reprezenta o parte terță;
  - datele pe care le-a transmis sunt complete, adevărate și nu încalcă drepturile unei terțe părți;
  - nu a încredințat Cererea unei terțe părți și nu există niciun litigiu între Client și Partea obligată cu privire la Creanțe.
3. GIVT va verifica Formularul de cerere și poate solicita informații suplimentare Clientului cu privire la temeiul Cererii. Orice date și fișiere necesare pentru verificarea Cererii trebuie oferite prin încărcarea lor pe Site-ul web, prin comunicarea prin intermediul Liniei telefonice GIVT sau prin orice mijloace electronice sub formă de e-mail trimis la adresa [info@givt.com](mailto:info@givt.com).
4. GIVT își rezervă dreptul de a respinge un Formular de cerere trimis, fără a da motiv de refuz. Clientul va fi informat cu privire la respingere prin intermediul unui e-mail trimis pe adresa specificată în Formularul de cerere trimis, imediat după verificare.

## ÎNCHIEIEREA ACORDULUI

### § 3

1. Acordul de prestare a Serviciilor GIVT către Client poate fi încheiat într-una dintre următoarele forme:
  - Acord cu procură;
  - sau
  - Acord cu cesiune.

2. GIVT își rezervă dreptul de a alege forma Acordului care va fi oferită Clientului.
3. Acordul cu procură se încheie prin acceptarea acestor Clauze și condiții de către Client și printr-o procură semnată de Client către GIVT.
4. Acordul cu cesiune se încheie prin acceptarea acestor Clauze și condiții de către Client și printr-un acord semnat care include un transfer fiduciar către GIVT.
5. După încheierea Acordului, Clientul este obligat să furnizeze, la solicitarea GIVT, originalele tuturor documentelor cerute de GIVT pentru executarea Acordului și soluționarea Cererii. În cazul imposibilității Clientului de a depune un bilet de avion (fie în format tipărit, fie electronic), Clientul autorizează GIVT să descarce un bilet electronic de la Partea obligată.
6. Clientul declară că:
  - a) are dreptul la o despăgubire financiară de la Partea obligată, care rezultă din încălcarea acordului de transport aerian;
  - b) nu a depus către Partea obligată nicio cerere cu privire la obiectul Acordului;
  - c) nu a încredințat executarea obiectului Acordului niciunei alte entități;
  - d) nu a renunțat la nicio Pretenție care face obiectul Acordului, în special pe baza unei tranzacții sau a altui acord;
  - e) nu a încheiat cu Partea obligată niciun acord de reducere a valorii Pretențiilor acoperite de obiectul Contractului și nu are nicio datorie față de Partea obligată, care i-ar conferi acesteia dreptul de a compensa creanțe reciproce;
  - f) este conștient de faptul că GIVT va avea dreptul de a lua decizii privind modul de executare a Acordului, inclusiv respingerea unei oferte de soluționare care să reprezinte acceptarea parțială a datoriei sau acceptarea unui cupon valoric – cu excepția cazului în care GIVT stabilește că obținerea unei soluții mai favorabile pentru Client este puțin probabilă sau imposibilă;
  - g) este conștient de faptul că GIVT, pe durata prezentului Acord, este singura entitate autorizată să accepte o despăgubire în numerar de la Partea obligată;
  - h) nu va renunța la pretențiile sale cu privire la Partea obligată și nu va încheia o tranzacție sau alt acord care obligă Clientul să semneze o tranzacție cu Partea obligată, cu excepția cazului în care a notificat GIVT referitor la tranzacție sau acord și a obținut în prealabil acordul GIVT cu privire la încheierea tranzacției sau acordului;
  - i) a obținut permisiunea celorlalți pasageri de a-i adăuga în Cerere, în cazul în care sunt adăugați pasageri în Cerere;
  - j) va transmite imediat orice informații pe care le deține cu privire la obiectul Acordului către GIVT și orice documente și declarații solicitate de GIVT, care, după evaluarea GIVT, vor fi utile în executarea Acordului.

În cazul unui Acord cu cesiune, Clientul mai declară că:

- k) are dreptul de a dispune de dreptul la Creanță, care nu are vicii, nu constituie garanție pentru creanțele unor terți și dreptul de dispoziție cu privire la Creanță nu este exclus sau limitat prin contract sau prin lege;
  - l) 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;
  - m) Creanța cedată în fiducie care face obiectul cererii Clientului nu a făcut obiectul niciunui alt acord;
  - n) nu va lua nicio măsură pentru a executa Creanțele de la Partea obligată, în legătură cu transferul fiduciar al Creanțelor, pe toată durata Acordului.
7. Clientul se angajează să notifice GIVT despre inconsecvența oricăreia dintre declarațiile menționate mai sus cu situația de fapt, înainte de încheierea Contractului. Ținând cont de orice notificare a Clientului cu privire la inconsecvența cu situația de fapt, GIVT va decide dacă va accepta sau va refuza cazul Clientului, conform Formularului de cerere trimis.

## SCOPUL ACORDULUI

### § 4

1. Acordul se încheie pentru perioada de timp necesară pentru a executa complet Creanțele datorate de Partea obligată pe baza Cererii, în procedurile judiciare, de judecată și de executare.
2. GIVT se angajează să:
  - a) analizeze dacă există motive de fapt și de natură juridică pentru urmărirea Creanțelor datorate de Partea obligată;
  - b) reprezinte Clientul sau să colecteze Creanțele în nume propriu în stadiul negocierilor prealabile cu Partea obligată și cu autoritatea 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) să recupereze despăgubirile în stadiul de judecată;
  - d) să furnizeze Clientului informații privind executarea Acordului prin e-mail sau telefon, la adresa de e-mail sau numărul de telefon furnizat de acesta în Formularul de cerere.
3. 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 Creanțele, fără a fi nevoie să obțină acordul Clientului. În acest caz, GIVT se angajează să acopere:
  - a) costurile de remunerare a avocatului;
  - b) cheltuielile de judecată; și
  - c) costurile de remunerare a avocatului substituent sau cheltuielile de călătorie pentru avocatul ce reprezintă partea în proces la ședințele instanței sau audieri.
4. În cazul unei hotărâri prin care se acordă despăgubiri sau alte beneficii, GIVT are dreptul la rambursarea tuturor cheltuielilor de judecată acordate efectiv de instanță.
5. Clientul este obligat să semneze toate documentele necesare pentru proceduri în instanță sau în afara ei, inclusiv o procură pentru GIVT pentru a executa Cererea.

## REMUNERAȚIE ȘI PLATĂ

### § 5

1. GIVT se obligă să transfere Clientului Despăgubirile nete, în termen de 14 zile lucrătoare de la data primirii acestora în contul bancar al companiei. Despăgubirea netă va fi transferată mai apoi în contul bancar indicat de Client.
2. Pentru executarea Acordului, GIVT are dreptul să primească un Comision.
3. Clauza § 5(2) nu se va aplica în cazul Clienților care au încheiat un Acord cu GIVT prin intermediul unui Partener de afaceri GIVT și în cazurile în care Clienții au fost informați despre orice alte comisioane decât cele specificate la punctul § 5(2) sau cele specificate în Lista de prețuri înainte de încheierea Acordului, prin intermediul Liniei telefonice GIVT sau e-mail.
4. Baza de calcul a Comisionului o reprezintă prestațiile în numerar primite de la Partea obligată, reduceri, cupoane valorice etc., ca urmare sau în legătură cu procedurile desfășurate de GIVT sau de Partenerii GIVT, excluzând cheltuielile de judecată acordate și costurile și spezele accesorii.
5. În cazul în care Partea obligată plătește Creanțele acoperite de obiectul Acordului împreună cu spezele accesorii, de exemplu, dobânda de întârziere, GIVT are dreptul la plata integrală a spezelor accesorii.
6. Indiferent de moneda în care Partea obligată plătește Despăgubirea, GIVT va plăti Clientului Despăgubirea netă fie în Moneda de bază, fie în Moneda străină, după cum urmează:
  - a. În cazul în care Clientul a ales Moneda de bază, atunci valoarea netă a Despăgubirii plătită clientului va fi calculată după următoarea formulă:

*valoarea Despăgubirii în Moneda de bază minus (valoarea Despăgubirii în Moneda de bază x rata Comisionului);*

- b. în cazul în care Clientul a ales Moneda străină, atunci valoarea netă a Despăgubirii plătită clientului va fi calculată după următoarea formulă:

*[valoarea Despăgubirii în Moneda de bază minus (valoarea Despăgubirii în Moneda de bază x rata Comisionului)] x Rata GIVT.*

7. În cazul în care Partea obligată plătește Despăgubirea direct într-un cont bancar (sau orice cont bancar) altul decât cel al GIVT, Clientul este obligat să notifice imediat GIVT cu privire la plată și valoarea acesteia, dar nu mai târziu de 7 zile lucrătoare, și să trimită către GIVT orice documente aferente primite de la Partea obligată. GIVT va calcula și va informa Clientul cu privire la Comisionul care i se datorează, care va fi calculat în modul următor:

- a. dacă plata Despăgubirii a fost efectuată în Moneda de bază, valoarea remunerației bazate pe comisionul datorat către GIVT va fi calculată conform formulei:

*valoarea Despăgubirii în Moneda de bază x Rata Comisionului + cheltuieli de judecată acordate și costuri și speze accesorii (dacă este cazul);*

- b. dacă plata Despăgubirii a fost efectuată în Moneda străină, valoarea remunerației bazate pe comisionul datorat către GIVT va fi calculată conform formulei:

*valoarea Despăgubirii în Moneda de bază x Rata Comisionului x Rata GIVT + cheltuieli de judecată acordate și costuri și speze accesorii (dacă este cazul).*

8. Clientul va efectua plata Comisionului către GIVT nu mai târziu de 7 zile lucrătoare de la primirea informației specificate la punctul 7 de mai sus.

9. În cazul în care Clientul nu trimite către GIVT informațiile plății după indicațiile de mai sus, atunci valoarea Comisionului va fi calculată conform formulei:

*Creanța cu valoarea indicată în Regulamentul CE 261/2004 pentru distanțele dintre aeroportul de plecare și cel de sosire x Rata Comisionului + cheltuieli de judecată acordate și costuri și speze accesorii (dacă este cazul).*

10. Clientul care nu notifică GIVT cu privire la primirea Despăgubirii direct de la Partea obligată, încălcând clauza § 5(7), va fi obligat să plătească către GIVT o penalizare contractuală specificată în Lista de prețuri, pe baza unei note de debit emise de către 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.

11. GIVT este obligat să contacteze Clientul de trei ori pentru a primi toate detaliile necesare transferului Despăgubirii nete. În cazul în care Clientul nu răspunde corespondenței/comunicării din partea GIVT, după cea de-a treia notificare trimisă de către GIVT, acesta va trimite Clientului o scrisoare recomandată sau un e-mail cu confirmare de citire, pentru a solicita toate detaliile necesare pentru a transfera Despăgubirea netă. GIVT are dreptul de a reține fondurile timp de un an de zile de la data primirii scrisorii recomandate sau a e-mailului cu confirmare de citire, trimise de către GIVT, în cazul în care clientul nu a răspuns la acea dată.

12. GIVT nu va fi în niciun caz responsabil pentru orice modificări valutare și/sau comisioane bancare sau costuri de tranzacții impuse Clientului de către Banca Clientului.

## REZILIERE

### § 6

1. Atât GIVT, cât și Clientul, pot rezilia Acordul, ținând cont de următoarele prevederi:
- a. GIVT poate rezilia Acordul în momentul în care nu există motive legale sau de fapt pentru punerea în aplicare a obiectului său. În acest caz, GIVT nu va percepe Clientului costurile de rulare a cazului;
- b. GIVT poate rezilia Acordul cu efect imediat în momentul în care afirmă că oricare dintre declarațiile 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. În acest caz, GIVT poate să perceapă Clientului toate costurile suportate în legătură cu executarea Acordului, calculate până în ziua rezilierii efective a Acordului;
- c. în cazul rezilierii Acordului de către Client (de exemplu, în scopul transferării creanțelor acoperite de acord către o entitate concurentă a GIVT), GIVT va avea dreptul să perceapă Clientului toate costurile suportate în legătură cu executarea Acordului, calculate până în ziua rezilierii efective a Acordului.

2. Acordul poate fi reziliat numai în scris, altfel rezilierea este nulă. Notificarea de reziliere a Acordului trebuie trimisă prin poștă la adresa GIVT.

## **DISPOZIȚII FINALE**

### **§ 7**

1. GIVT își rezervă dreptul de a modifica aceste Clauze și condiții. Clauzele și condițiile modificate vor fi afișate pe Site-ul web.
2. Informații cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal se pot găsi în Politica de confidențialitate disponibilă pe Site-ul web <https://givt.com/en/privacy-policy>.
3. Se aplică legea elvețiană atât Acordului, cât și altor documente aferente. Orice litigii, cereri sau controverse care rezultă din sau au legătură cu acest Acord sau cu oricare documente aferente, vor fi soluționate într-o instanță de drept comun elvețiană cu jurisdicție asupra acestor litigii, cereri sau controverse.
4. Prin indicarea datelor cu caracter personal ale Persoanei care face recomandarea, în momentul depunerii unei cereri pe Site-ul web sau sunând la Linia telefonică GIVT, Clientul consimte ca Persoana care face recomandarea să fie informată cu privire la soluționarea finală a cauzei, adică cu privire la primirea sau neprimirea despăgubirii pentru Client.
5. Versiunea în limba engleză a acestor Clauze și condiții și a Acordului are prioritate în cazul neconcordanței cu orice altă versiune lingvistică.

### Lista de prețuri

Comisioane și taxe	Rata valutară
1. Trimiterea Formularului de cerere	0 EUR
2. Primul transfer bancar către Client	0 EUR
3. Comision pentru Servicii, în cazul în care Despăgubirea de la Partea obligată este obținută prin procedura de plângere împotriva Părții obligate, fără implicarea entităților externe pentru executare, de exemplu, în primele etape ale procedurii de plângere împotriva Părții obligate.	29% (în litere: douăzeci și nouă la sută), TVA inclus
4. Comision pentru Servicii, în cazul în care Despăgubirea de la Partea obligată este obținută implicând entități externe, cum ar fi organisme de supraveghere, entități care soluționează litigiile cu consumatorii în cadrul mecanismului ADR (Alternative Dispute Resolution - Soluționarea alternativă a litigiilor), instanțe de drept comun sau entități externe implicate în executarea Despăgubirii, de exemplu, în a doua etapă a procedurii de plângere împotriva Părții obligate. Pentru eliminarea neclarităților, a doua etapă a procedurii de plângere începe atunci când Partea obligată, în etapa procedurii de plângere, a refuzat să plătească valoarea integrală a despăgubirii 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.	49% (în litere: patruzeci și nouă la sută), TVA inclus
5. Taxa de penalizare, în plus față de Comisionul aferent, dacă Partea obligată a plătit Despăgubirea către alt cont bancar decât cel al GIVT, iar Clientul nu notifică GIVT cu privire la primirea Despăgubirii direct de la Partea obligată (în termen de 7 zile), conform acestor Clauze și condiții	25 EUR + Penalizare de întârziere
6. Transfer bancar returnat	25 EUR și orice taxe deduse de către orice bănci externe
7. Al doilea transfer bancar (consecutiv) trimis către Client	25 EUR*
8. Penalizare de întârziere (% din Despăgubire) în cazul în care Despăgubirea a fost plătită în alt cont bancar decât cel al GIVT, iar Clientul nu achită către GIVT Comisionul și celelalte costuri și speze (dacă se aplică)	1% pe lună

\*Transferurile bancare în Monedă străină vor fi calculate conform ratei valutare a GIVT