

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **Click2Claim s.r.o.** se sídlem Praha, Jičínská 1748/5, PSČ: 130 00, identifikační číslo: 28791215, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 218874

Kontaktní údaje na Click2Claim s.r.o.:

- www.click2claim.eu
- info@click2claim.eu

- adresa sídla Click2Claim s.r.o. zapsaná v obchodním rejstříku.

1. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen **VOP**) společnosti Click2Claim s.r.o., (dále jen **Click**) upravují vzájemná práva a povinnosti Click na straně jedné a na straně druhé klientů, smluvních partnerů nebo dalších subjektů Click (dále jen **Smluvní partner**), jejichž vzájemně uzavřené smlouvy (dále jen **Smlouva**) odkazují na tyto VOP.

1.2. Click zejména zajišťuje nároky na náhradu škody nebo jiné nároky, na něž má cestující nárok dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v platném znění, a dále nároky z autobusové, železniční, nákladní automobilové a námořní dopravy (dále jen i **pohledávky nebo kompenzace**). Click vymáhá kompenzace na povinném subjektu zejména leteckém, autobusovém, automobilovém a námořním dopravci (dále jen **dlužník**).

1.3. Kde se ve VOP hovoří o fyzické osobě, má se na mysli i **cestující** a obráceně. Cestujícím může být vždy a jen fyzická osoba.

1.4. Práva a povinnosti odchylně upravené ve Smlouvě uzavřené mezi Click na straně jedné a smluvním partnerem na straně druhé, mají přednost před těmito VOP.

1.5. Práva a povinnosti vyplývající z těchto VOP se vztahují na všechny Smluvní partnery, nevylývá-li ze znění VOP, že se jejich dané ustanovení vztahuje jen na určitou skupinu Smluvních partnerů, jako je zejména spotřebitel, podnikatel dle obchodního zákoníku.

1.6. Je-li Smluvním partnerem spotřebitel ve smyslu občanského zákoníku a zvláštního právního předpisu, vztahuje se na práva a povinnosti smluvních stran ze Smlouvy i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, (dále jen **spotřebitel**).

2. Způsob uzavření Smlouvy

2.1. Smlouva mezi Click a smluvním partnerem může být uzavřena:

- a) v listinné formě, kdy tuto podepíší obě smluvní strany,

- b) podpisem Smlouvy Smluvním partnerem a její zaslání v naskenované podobě na e-mail Click; Smlouva je platně uzavřena, jakmile je na naskenovanou smlouvu připojen podpis Click a takto doplněná zaslána v naskenované podobě s oběma podpisy zaslána zpět na e-mail Smluvního partnera z něhož byla smlouva zaslána Click, nebo

c) prostřednictvím registračního formuláře nebo prostřednictvím vyplněných údajů při žádosti o kompenzaci (dále jen formulář) zveřejněného na www.click2claim.eu, kdy Smluvní partner vyplní všechny povinné údaje ve formuláři a tento odešle Click. Smlouva je uzavřena, jakmile Click potvrdí na e-mail Smluvního partnera uvedeného ve formuláři doručení vyplněných údajů ve formuláři a potvrdí, že akceptuje nabídku Smluvního partnera. Je-li Smluvním partnerem fyzická osoba žádající o kompenzaci, smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy Smluvní partner obdrží na e-mail příkazní smlouvu spolu s ceníkem, kdy příkazní smlouva obsahuje údaje uvedené Smluvním partnerem v rámci formuláře.

Smluvní partner se zavazuje uvést Clicku pouze a jen pravdivé údaje. Click bude považovat uvedené údaje za pravdivé, nebude-li zcela zjevné, že se jedná o údaje nepravdivé. V případě uvedení nepravdivých údajů je Smluvní partner povinen uhradit Clicku smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (nebo této částce odpovídající ekvivalent v EUR). Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Click požadovat úhradu škody, která mu vznikla. Tento závazek Smluvního partnera na uvádění pravdivých údajů, včetně smluvní pokuty, se vztahuje na celou dobu spolupráce mezi Click a Smluvním partnerem.

2.2. Smluvní partner výslovně dává Click souhlas s tím, že jakmile dojde k uzavření Smlouvy mezi ním a Click, je Click oprávněn, bez dalšího právního úkonu Smluvního partnera, započít s poskytováním Služeb dle Smlouvy.

2.3. Smluvní partner bere na vědomí, že Click s ním není povinen Smlouvu uzavřít, a to i bez uvedení důvodu.

3. Doba platnosti Smlouvy

3.1. Smlouva mezi Click a Smluvním Partnerem je uzavřena na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.

4. Uživatelský účet

4.1. Click je oprávněn zřídit Smluvnímu partneru Uživatelský účet, na základě kterého bude Smluvní partner moci zejména:

- a) být průběžně informován o stavu řešení jeho případu/případů,
- b) zadávat požadavky Clicku k zajištění Pohledávek,

4.2. Click zašle dle svých časových možností Smluvnímu partneru, na jím uvedený e-mail, nezbytné přístupové údaje (zejména přihlašovací jméno a heslo) k Uživatelskému účtu s tím, že Uživatelský účet je zprovozněn ke dni, kdy se k němu Smluvní partner prvně, na základě zaslaných přístupových údajů, přihlásí.

4.3. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Smluvní partner se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho Uživatelského účtu, a tyto nesdělovat třetím osobám. Současně Smluvní partner bere na vědomí, že Click nenese odpovědnost za porušení výše uvedené povinnosti. Smluvní partner je současně povinen zabezpečit přístupové údaje k Uživatelskému účtu tak, aby se k nim nemohla svévolně dostat třetí osoba.

4.4. Smluvní partner není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetí osobě.

4.5. Smluvní partner je povinen údaje o jeho osobě uvedené v Uživatelském účtu, v případě jejich změn, neprodleně aktualizovat. Změna údajů o Smluvním partneru je vůči Click účinná jejich změnou v Uživatelském účtu.

4.6. Smluvní partner bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu systému Click. Smluvní partner není oprávněn se dožadovat přístupu k Uživatelskému účtu, a to bez ohledu na délku doby, kdy je Uživatelský účet nepřístupný. Výše uvedené platí i pro případ, že nejsou dostupné (funkční) všechny prvky Uživatelského systému.

4.7. Click se zavazuje k pomoci Smluvnímu partneru při využívání Uživatelského účtu s tím, že tuto mu bude poskytovat výhradně prostřednictvím e-mailu. V případě, že Smluvní partner nebude schopen řádně nastavit svůj zejména Uživatelský účet, hardware nebo software, na základě pokynů Click, jde tato skutečnost výlučně k tíži Smluvního partnera a Click na tomto nenese žádnou odpovědnost. Click není povinen na své náklady zajišťovat technickou pomoc Smluvnímu partneru.

5. Druhy Programů pro Smluvní partnery (dále jen Služby nebo Program)

Přehled Programů, které si mohou jednotliví Smluvní partneři u Click zajistit zejména prostřednictvím obchodních zástupců, zaměstnanců, zprostředkovatelů Click, na www.click2claim.eu či prostřednictvím Uživatelského účtu.

Obsah a rozsah jednotlivých programů je jednak uveden v těchto VOP a dále na www.click2claim.eu, kde se s nimi může Smluvní partner podrobně seznámit.

5.1. Retail (individuální cestující)

Nabídka služeb pro cestujícího je uvedena na www.click2claim.eu nebo na www.claimnow.sk.

5.2. Cestovní kancelář/ agentura (dále jen CK)

5.2.1. Program Travel Asistent

CK se v rámci tohoto programu zavazuje prodávat Poukázku na slevu (bod 15 VOP) na využití Služby C2C, a to za sjednanou cenu. CK je povinna při prodeji Poukázky na slevu seznámit cestujícího s principy, podmínkami poskytnutí Služby Click, ceníkem Click a zněním příkazní smlouvy. CK je současně povinna umožnit cestujícímu přístup na www.click2claim.eu, byť za úplatu.

5.2.2. Program Travel Rok Zpět

V tomto programu se cestující může po omezenou dobu sám nebo prostřednictvím CK obrátit na Click, uzavřít smluvní dokumenty a v rámci tohoto programu domáhat se po dlužníkovi pohledávky vzniklé z nepravdelnosti v dopravě za posledních 12 po sobě jdoucích měsíců, a to za zvýhodněných cenových podmínek dle aktuálního ceníku.

5.2.3. Program Travel Standard

5.2.3.1. CK je oprávněna podat požadavek na kompenzaci prostřednictvím svého Uživatelského účtu pro cestujícího, který utrpí nepravdelnost v dopravě, aniž by se účastnil programu TravelAsistent či TravelRokZpět, za sjednaných cenových podmínek a dále tuto kompenzaci spravovat za cestujícího.

5.2.3.2. CK je oprávněna podat požadavek na kompenzaci prostřednictvím svého Uživatelského účtu a pro cestujícího žádost založit, ale cestující si žádost o kompenzaci následně vyplní a odešle do systému Click sám a za cenových podmínek dle aktuálního ceníku. Na základě podaného požadavku bude s cestujícím uzavřena příkazní smlouva.

5.3. Obsah a odměna (cena) za poskytnuté služby Click Smluvnímu partneru jsou uvedeny zejména v příslušné Smlouvě uzavřené mezi Click a Smluvním partnerem. V případě, kdy nebude ve Smlouvě uvedeno jinak ohledně odměny (ceny), náleží Click nejméně odměna složená: a) ze servisního poplatku ve výši 550,- Kč vč. DPH (za jednu kompenzaci vymoženou od dlužníka) a dále b) z částky ve výši 25% z vymoženého plnění dlužníka pro Smluvního partnera; nebylo-li

Click2Claim, s.r.o., se sídlem Jičínská 1748/5, 130 00 Praha 3
provozovna U Vršovického nádraží 24, 101 00 Praha, Česká republika

IČ: 287 91 215, DIČ: CZ28791215 společnost je zapsána u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce 218874

pro Smluvního partnera vymoženo peněžité plnění od dlužníka, ale plnění věcné (např. letenka zdarma), náleží Click částka ve výši 500,- Kč bez DPH za osobu, nejméně však 1 000,-Kč bez DPH. Pokud má smluvní partner možnost si vybrat mezi finančním a nefinančním plněním a Smluvní partner si vybere nefinanční plnění náleží Click procentuální odměna dle příkazní smlouvy z finančního plnění. Pokud klient přijme nefinanční plnění nebo částečné finanční plnění, náleží Click odměna počítaná z plné částky požadované kompenzace.

5.4. Odměna za poskytnuté služby Click2Claim nezahrnuje jakékoli bankovní poplatky účtované bankou z bankovních operací spojených s likvidací plnění, tj. poplatky za odchozí či příchozí platbu, konverzi měny apod. Tyto poplatky jsou účtovány třetí osobu (bankou), se službami poskytnutými Click2Claim nesouvisejí a mohou být Partnerovi přeučtovány.

6. Využívání Služeb Smluvním partnerem

6.1. Služby poskytované Click jsou určeny výhradě Smluvnímu partneru. Smluvní partner není oprávněn umožnit jejich využití třetímu subjektu. Pro případ porušení tohoto závazku se zavazuje Smluvní partner uhradit Click smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (nebo této částce odpovídající ekvivalent v EUR), jde-li o spotřebitele a jde-li o podnikatele dle obchodního zákoníku, pak smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (nebo této částce odpovídající ekvivalent v EUR). Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Click požadovat úhradu škody, která mu vznikla.

7. Odměna Click a platební podmínky

7.1. Clicku náleží za jím poskytnuté činnosti pro Smluvního partnera na základě Smlouvy, VOP (dále i jen činnosti Click), odměna ve výši, která je uvedena ve Smlouvě nebo v těchto VOP. Přehled o případných odměnách Click může být uveden na webové stránce Click.

7.2. Odměna za činnosti Click pro Smluvního partnera je splatná ve lhůtách a za podmínek stanovených ve Smlouvě. Pro případ, že se smluvní strany ve smlouvě nedohodnou jinak, platí, že Odměna je splatná v den, kdy bude plnění dlužníka poskytnuto Click. Click je oprávněn ponechat si z vyplaceného plnění dlužníka částku, která odpovídá jeho odměně dle Smlouvy nebo VOP a zbylou částku je povinen zaslat Smluvnímu partneru do 10 (deseti) pracovních dnů od obdržení plnění od dlužníka. Bude-li plnění dlužníkem poskytnuto přímo Smluvnímu partneru, je tento povinen uhradit Click odměnu nejpozději do 5 (pěti) kalendářních dnů ode dne, kdy obdrží plnění na bankovní účet č. 43-7080170297/0100 (EUR) vedený u Komerční banky a.s., IBAN CZ790100000437080170297, nebo na bankovní účet č. 43-7080330297/0100 (CZK) vedený u Komerční banky a.s.

7.3. Je-li mezi Click a Smluvním partnerem za činnost Click dohodnuta ve prospěch Click paušální měsíční, čtvrtletní, pololetní nebo roční platba, je tato splatná vždy k 25. dni v měsíci, který předchází příslušnému období, za něž je částka placena. Výzva je Click zasílána Smluvnímu partneru na jeho elektronickou adresu. Za faktické doručení této výzvy Click neodpovídá. Stejně tak je zasílán i daňový doklad pro Smluvního partnera.

7.4. V případě, že je Smluvní partner v prodlení s placením jakékoliv částky dle Smlouvy, VOP, nevzniká mu jednak nárok na případnou slevu z odměny za činnosti Click, současně je Click oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování činností Click včetně možnosti znepřístupnit Uživatelský účet.

7.5. Pro případ prodlení Smluvního partnera s placením jakékoliv částky Click, vzniká Click nárok na zákonný úrok z prodlení, jde-li o spotřebitele a jde-li o podnikatele na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7.6. Smluvní partner je povinen hradit platby v souladu s pokyny Click a v případě platby bankovním převodem také společně s variabilním symbolem platby. V případě platby bankovním převodem je platba uhrazena ke dni připsání na bankovní účet Click. V případě platby v hotovosti je platba uhrazena jejím převzetím Click.

Click2Claim, s.r.o., se sídlem Jičínská 1748/5, 130 00 Praha 3
provozovna U Vršovického nádraží 24, 101 00 Praha, Česká republika

IČ: 287 91 215, DIČ: CZ28791215 společnost je zapsána u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce 218874

8. Zasílání obchodních sdělení

8.1. Smluvní partner, v souladu s ust. § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění, souhlasí se zasíláním informací souvisejících s činností Click na elektronickou adresu Smluvního partnera.

8.2. V případě, že by se Smluvní partner domníval, že Click provádí zasílání obchodních sdělení v rozporu se zákonem, může požádat Click o vysvětlení a dále požadovat, aby Click odstranil takto vzniklý stav. Je-li žádost Smluvního partnera podle předchozí věty shledána oprávněnou, Click odstraní neprodleně závadný stav.

9. Povinnost mlčenlivosti

9.1. Smluvní partner si je vědom toho, že v rámci plnění Smlouvy může od Click obdržet informace, které jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou, anebo by mohly být, součástí obchodního tajemství Click, dále pak metody a postupy, na kterých je založena činnost Click, technologie sloužící k zajišťování činnosti Click.

9.2. Smluvní partner se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně důvěrných informací a dále, jde-li o podnikatele, zavazuje se zajistit zachování mlčenlivosti ohledně důvěrných informací také ze strany svých zaměstnanců, pracovníků, zmocněnců, statutárních orgánů, členů statutárních orgánů, členů dozorčí rady, společníků a dalších osob, které budou mít k důvěrným informacím přístup.

9.3. Smluvní partner nesmí, bez písemného souhlasu Click, důvěrné informace využít pro sebe, třetí osoby nebo prostřednictvím třetích osob.

9.4. V případě, že Smluvní partner poruší povinnost mlčenlivosti, zavazuje se uhradit Click smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (nebo této částce odpovídající ekvivalent v EUR), jde-li o spotřebitele a jde-li o podnikatele dle obchodního zákoníku, pak smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (nebo této částce odpovídající ekvivalent v EUR). Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Click požadovat úhradu škody, která mu vznikla.

9.5. Ujednání o mlčenlivosti platí ještě dalších pět (5) let po ukončení účinnosti Smlouvy.

10. Další práva a povinnosti smluvních stran

10.1. Click se zavazuje postupovat při zajišťování činností pro Smluvního partnera s odbornou péčí a svým jednáním učiní všechny vhodné kroky k vymožení kompenzací pro Smluvního partnera.

10.2. Uzavřením Smlouvy mezi Click a Smluvním partnerem nevzniká Smluvnímu partneru jakýkoliv nárok na peněžité či jiné plnění přímo od Click, ale pouze nárok na plnění, které bude prostřednictvím Click pro Smluvního partnera vymoženo od dlužníka. Click výslovně uvádí, že neodpovídá za výsledek a je též přípustné, že Click pro Smluvního partnera od dlužníka žádné plnění nevymůže.

10.3. V případě soudního sporu k vymožení kompenzace za dlužníkem, zastupuje Click advokát, s kterým má Click uzavřenu smlouvu. Smluvní partner udělí tomuto advokátu plnou moc k zastupování v soudním sporu. Náklady na soudní řízení (vč. případné náhrady nákladů, přiznaných pravomocně protistraně) jsou stanoveny takto:

a) soudní poplatek (v minimální výši 1000 Kč) je hrazen Clickem

b) náklady spojené s právním zastoupením advokátem, včetně veškerých hotových výdajů advokáta (cestovné, ztráta času, náklady důkazu, hovorné, překlady atd.) nad částku 1000 CZK hradí Click. Náklady do výše 1000 Kč včetně, vč. DPH, za jednu zastupovanou osobu, jdou k tíži Smluvního partnera, a to pouze v případě úspěšně vyřízeného sporu a poukázaného plnění ve prospěch Smluvního partnera.

c) výjimku tvoří případ, kdy Smluvní partner požaduje zahájení soudního sporu, ačkoli Click se soudním sporem s dlužníkem nesouhlasí, a dále s výjimkou případu, kdy Smluvní partner bezdůvodně vydá advokátovi pokyn ke zpětvzetí žaloby a zastavení soudního vymáhání či po zahájení soudního sporu přijme nabídku mimosoudního vyrovnání neobsahující plnou náhradu nákladů právního zastoupení. V takovém případě bude spoluúčast Smluvního partnera na nákladech na právní zastoupení a vedení sporu ve výši 2500 Kč vč. DPH za jednu zastupovanou osobu.).

d) pokud je Clickem doporučené soudní řízení ve výsledku zcela neúspěšné, vzniklé náklady na soudní řízení a vedení sporu včetně případné náhrady nákladů, přiznaných pravomocně protistraně nese Click.

10.4. Smluvní partner souhlasí s použitím komunikačních prostředků komunikace na dálku (zejména e-mailem) při uzavírání Smlouvy. Případné náklady vzniklé Smluvnímu partnerovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy, si hradí sám Smluvní partner. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že budou-li komunikovat prostřednictvím komunikace na dálku, rozhodnými jsou údaje, které byly uvedeny (platné) v době uzavření smluvního vztahu, pokud jedna smluvní strana, prokazatelným způsobem, neoznámila druhé smluvní straně změnu těchto údajů.

10.5. Smluvní partner nesmí zejména Uživatelský účet, Služby, užívat způsobem, který by nepřiměřeně omezoval jiné Smluvní partnery Click či jinak nepřiměřeně omezoval Click.

10.6. V případě ukončení účinnosti Smlouvy (z jakéhokoliv důvodu) může Click odstranit veškeré informace (včetně dat) Smluvního partnera, jež jsou umístěna na serverech, jež jsou v dispozici Click.

10.7. Click není ve vztahu k Smluvnímu partneru vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 53a odst. 1 občanského zákoníku.

10.8. Click je oprávněn používat obchodní firmu, název či jméno Smluvního partnera pro marketingové, či reklamní účely, a to ve všech druzích propagačních materiálů (bez ohledu na formu těchto propagačních materiálů či formu, kterou jsou sdělovány).

10.9. Veškeré činnosti pro Smluvního partnera může Click zajišťovat také prostřednictvím třetích osob.

10.10. Smluvní partner bere na vědomí, že je přísně zakázáno jakékoli užívání zejména znaků, symbolů, slov či textů, které jsou zveřejněny na www.click2claim.eu. Pro případ porušení tohoto závazku se Smluvní partner zavazuje Click zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.

10.11. Smluvní partner prohlašuje, že do smluvního vztahu s Click vstoupil dobrovolně vědom si toho, že své nároky mohl uplatňovat sám nebo prostřednictvím jiných subjektů. Click tak neodpovídá za to, že Smluvní partner s ním vstoupil do smluvního vztahu.

11. Ukončení smluvního vztahu

11.1. Smlouva zaniká dohodou stran, výpovědí, odstoupením. Dále splněním účelu a podmínek Smlouvy pro obě smluvní strany tj. nejméně poskytnutím plnění dlužníka a zaplacením odměny příkazníkoví.

Smlouva bez dalšího zaniká i v případě, že Click sdělí Smluvnímu partneru, prostřednictvím e-mailu, že jeho nárok klasifikuje jako nevymahatelný.

11.2. Smluvní strany mohou smlouvu vypovědět ve lhůtě 3 (tří) kalendářních měsíců s tím, že výpovědní doba počne běžet od měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Ve výpovědi musí být uveden výpovědní důvod.

11.3. Smluvní strany mohou od smlouvy odstoupit pouze v případě:

- a) podstatného porušení smluvního závazku jedné ze smluvních stran po té, co byla na tento nedostatek druhou smluvní stranou písemně upozorněna a tato ani v přiměřené době nezjedнала nápravu,
- b) Smluvní partner je v prodlení s úhradou odměny.
- c) Smluvní partner, který je spotřebitelem, je oprávněn, v případě užití prostředků komunikace na dálku, od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14-ti dnů od převzetí plnění (ust. § 1829 občanského zákoníku), což neplatí v případě, plnění (závazek Click) bylo splněno před uplynutím lhůty 14-ti dnů (ust. § 1837 obč. zák.). Současně spotřebitel prohlašuje, že splní-li Click službu před uplynutím lhůty 14-ti dnů pro odstoupení od smlouvy, nemá spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy (ust. § 1837 písm. a) obč. zák.),

11.4. V případě, že dojde k plnění dlužníka Smluvnímu partneru ve lhůtě 1 (jednoho) roku po ukončení smlouvy ze strany Smluvního partnera, náleží Click odměna za podmínky a v rozsahu dle Smlouvy nebo VOP; tento případ neplatí pro odstoupení od smlouvy Spotřebitelem dle ust. § 1837 občanského zákoníku.

12. Odpovědnost Click za vady a právo reklamace

12.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti Click za vady služeb se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy. Je-li Smluvní partner spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku, řídí se jeho práva při podání reklamace příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

12.2. Smluvní partner se zavazuje využít k reklamaci zejména kontaktní formulář, který je k dispozici na www.click2claim.eu.

12.3. Není-li požadavek Smluvního partnera uplatněn prostřednictvím kontaktního formuláře, je Smluvní partner oprávněn svá práva vyplývající z odpovědnosti Click za vady uplatnit u Click písemně na adrese sídla Click nebo elektronickou poštou. Click vyřídí reklamaci v případě všech Smluvních partnerů ve lhůtě 30-ti kalendářních dní a nejpozději poslední den lhůty zašle Smluvnímu partneru stanovisko k podané reklamaci. Do této lhůty se nezapočítává doba na doplnění reklamace. Smluvní partner je povinen při reklamaci poskytnout Click veškerou součinnost. Smluvní partner, který není spotřebitelem, bere na vědomí, že mu Click poskytuje nadstandardní službu, která nevyplývá z žádného právního předpisu.

12.4. Smluvní partner bere na vědomí, že v případě, kdy Smluvní partner reklamuje Služby Click, nemá tato reklamace vliv na povinnost Smluvního partnera hradit odměnu za činnosti Click.

12.5. Náklady na uplatnění reklamace nese Smluvní partner, nebude-li tato shledána oprávněnou.

13. Sankce a smluvní pokuty

13.1. V případě prodlení Smluvního partnera s placením jakékoliv platby související s činností Click, je Click oprávněn přerušit nebo omezit poskytování Služeb, včetně možnosti znepřístupnit nebo zrušit Uživatelský účet Smluvního partnera.

13.2. Jakákoli smluvní pokuta dle Smlouvy, VOP, je splatná na písemnou výzvu Click. Smluvní partner je povinen smluvní pokutu uhradit způsobem a ve lhůtě uvedené v písemné výzvě.

14. Ochrana osobních údajů

14.1. Smluvní partner Click poskytuje souhlas se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů, které poskytl sám nebo prostřednictvím třetí osoby Click, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Tento souhlas uděluje pro všechny údaje poskytnuté Click, a to po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy a dále pro dobu dalších 5 (pěti) let ode dne ukončení Smlouvy.

14.2. Smluvní partner výslovně prohlašuje, že poskytne-li Click osobní údaje též třetích osob, získal tyto údaje se souhlasem těchto osob spolu se souhlasem k poskytnutí těchto údajů Click.

14.3. Smluvní partner prohlašuje, že všechny údaje jsou úplné, pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.

14.4. Smluvní partner může požádat Click o informaci o zpracování svých osobních údajů. Nevyhoví-li Click žádosti Smluvního partnera, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

14.5. Všechny údaje jsou shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění činnosti Click dle Smlouvy, VOP a výslovně i pro zasílání obchodních sdělení. Smluvní partner souhlasí i s předáním osobních údajů rovněž do jiných států, je-li to k zajištění jeho právních nároků nezbytné.

14.6. Click prohlašuje, že je registrovaným správcem osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Jím registrované údaje jsou chráněny proti zneužití.

15. Poukázka na slevu – Program Travel Asistent

15.1. Click prodává poukázky na slevu, které označuje Travel Asistent, dále jen Poukázka, v elektronické podobě. Její prodej probíhá prostřednictvím zřízeného Uživatelského účtu CK/CA. Po odeslání vyplněného formuláře do systému C2C prostřednictvím Uživatelského účtu, dochází k automatickému vygenerování Poukázky a jejímu odeslání na zadaný e-mail cestujícího. Poukázka obsahuje nejméně tyto údaje: jméno a příjmení cestujícího, datum a směrování cesty, kontaktní údaje cestujícího a Click2Claim, identifikační číslo Asistenta, které slouží k administraci (zpracování) prodané poukázky vůči prodejci, a Kód asistenta, který je určen cestujícímu pro účely případného podání žádosti o kompenzaci. Na základě tohoto kódu je účtována provize za služby Click2Claim z vymoženého plnění od dlužníka (kompenzace) v souladu s platným Ceníkem Click2Claim. Identifikační číslo může být shodné pro více cestujících, kód asistenta je vždy unikátní pro jednu fyzickou osobu.

15.2. Poukázka je určené výlučně konkrétní fyzické osobě, jejíž identifikační údaje jsou na této uvedeny. a pouze pro jednu konkrétní přepravu, která je na poukázce specifikována. Poukázka je nepřenosná. Poukázka opravňuje cestujícího k využití Služby, tj. zajištění jedné pohledávky za dlužníkem. Poukázku nelze zakoupit v den odletu na prvním úseku a později.

15.3. Poukázka má charakter slevy na případné služby Click a nejedná se o zálohu na služby Click. V případě, že poukázka nebude uplatněna, ať již z důvodu na straně Smluvního partnera nebo Click, propadá částka ve prospěch

Click2Claim, s.r.o., se sídlem Jičínská 1748/5, 130 00 Praha 3
provozovna U Vršovického nádraží 24, 101 00 Praha, Česká republika

IČ: 287 91 215, DIČ: CZ28791215 společnost je zapsána u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce 218874

Click, jako smluvní pokuta za její nevyčerpání, kdy provedená platba má charakter manipulačního poplatku, za služby spojené zejména s vydáváním, evidováním, poukázky.

16. Společná a závěrečná ustanovení

16.1. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že bude-li mezi smluvními stranami docházet ke komunikaci prostřednictvím sítě internet (e-mailem), nevyžaduje se k platnosti právního úkonu připojení elektronického podpisu (certifikátu) dle zvláštního právního předpisu, ani doručování do datové schránky dle zvláštního právního předpisu.

16.2. Veškerá korespondence mezi Click a Smluvním partnerem musí být druhé smluvní straně doručena elektronickou poštou nebo doporučeně držitelem poštovní licence.

16.3. Znění VOP je Click oprávněn měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

16.4. Platné znění VOP včetně znění původních VOP s určením doby platnosti, bude vždy zveřejněno na www.click2claim.eu.

16.5. Tyto VOP, Smlouvy a právní vztahy s ní související se řídí právem České republiky. Rozhodným jazykem je jazyk český.

16.6. Všechny spory vznikající z VOP, Smlouvy a právní vztahy s nimi související, budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci. Jednacím jazykem bude výlučně jazyk český. Sídlo rozhodčího soudu je v hl.m. Praha.

O pravidlech, řádech a dalších podrobnostech jednání před rozhodčím soudem lze nalézt na www.soud.cz.

16.7. Smluvní partner není bez předchozího písemného souhlasu Click oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy postoupit na třetí osobu.

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

16.9. Tyto VOP jsou platné a účinné od 18.4.2016 a plně nahrazují VOP, které byly účinné od 2.12.2015.

Click2Claim, s.r.o.

Ing. František Herynk, jednatel společnosti