

# Regulament privind prestarea de servicii pentru utilizatorii AirCashBack

Prezentul Regulament stabilește termenii și condițiile de utilizare a Service-ului și de încheiere a contractelor prin intermediul acestora. Vă rugăm să îl citiți cu atenție înainte de a începe să utilizați funcțiile pe care vi le oferim.

Regulamentul nostru se aplică indiferent dacă sunteți un Consumator sau acționați în altă calitate. Regulamentul nostru nu exclude sau limitează niciunul dintre drepturile pe care Consumatorii le au prin dispoziții legale obligatorii.

Unele informații vă pot părea foarte detaliate, dar suntem obligați prin lege să vi le prezentăm - suntem gata să vă ajutăm cu orice întrebări pe care le aveți.

## Tabel de conținut

- I. Dispoziții generale 1
- II. Principiile privind accesul la Service și cerințele tehnice 2
- III. Principii generale privind utilizarea Service-ului și Serviciilor 3
- IV. Procedura de deservire a pretențiilor 4
- V. Costuri și taxe 5
- VI. Drepturi și obligații 7
- VII. Reclamații 8
- VIII. Proceduri extrajudiciare 9
- IX. Licența și drepturile de autor 9
- X. Protecția datelor cu caracter personal 10
- XI. Dreptul de retragere al consumatorilor 10
- XII. Modificarea Regulamentului 11
- XIII. Utilizatori care nu sunt consumatori 11
- XIV. Dispoziții finale 12
- Anexa 1 – Model de formular de retragere din contract 12

## I. Dispoziții generale

1.1. Prezentul regulament (în continuare „Regulament”) stabilește principiile de utilizare de către Utilizatori a service-ului de internet care cuprinde în special software-ul disponibil la adresa [www.AirCashBack.com](http://www.AirCashBack.com) (în continuare: „Service” sau „Service de internet”)

1.2. Proprietarul service-ului este AirCashBack Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (AirCashBack Poland societate cu răspundere limitată) cu sediul social în Varșovia, strada Tytusa Chałubińskiego 8, înregistrată în KRS (Registrul Juridic Național) cu numărul 0000475344 de către Tribunalul Regional pentru orașul capitală Varșovia din Varșovia, cu capital social de 114.800,00 zloti; CUI: 525-256-06-52; REGON: 146758821 (în continuare „AirCashBack”)

1.3. Utilizator, în sensul Regulamentului, este orice entitate care utilizează în orice fel Service-ul sau Serviciile, dar și o entitate care a încheiat sau încheie un contract de prestări Servicii precum și o entitate, în numele căruia și pentru care a fost încheiat contractul și entitatea despre care este vorba la pct. 5.2.2

1.4. Prin intermediul Service-ului AirCashBack prestează servicii (în continuare: „Servicii”) care constă în special din verificarea conformității pretențiilor cu Regulamentul CE 261/2004 a Parlamentului European și Consiliului din data de 11 februarie 2004, care stabilește principiile unitare privind despăgubirile și suportul acordat pasagerilor în cazul refuzului îmbarcării sau anulării sau întâzierii prelungite a zborurilor (în continuare „Regulament CE”), suport în obținerea plății despăgubirii de către entitatea obligată în acest sens (în continuare „Entitatea obligată”) în temeiul Regulamentului.

1.5. Utilizând Service-ul Utilizatorul își exprimă acordul față de toate dispozițiile Regulamentului. Pentru a putea utiliza Service-ul, Utilizatorul trebuie să aibă capacitate juridică deplină, deci trebuie să aibă peste 18 ani, de aceea Utilizatorul trebuie să garanteze că folosindu-l îndeplinește această cerință. În situația în care Utilizatorul face cerere în numele unor terți, el va răspunde că este împuternicit pentru reprezentare de către acești terți.

1.6. AirCashBack își rezervă dreptul de a limita accesul la Serviciile selectate oferite prin intermediul Service-ului pentru Utilizatorii care încalcă dispozițiile prezentului Regulament.

## **II. Principiile privind accesul la Service și cerințele tehnice**

2.1 În funcție de funcționalitățile curente ale Service-ului, AirCashBack poate oferi Utilizatorului următoarele servicii electronice, și în special:

- a. accesul la formularul de cerere în fază premergătoare judecării și în etapa jurisdicțională, în baza căruia se încheie contracte;
- b. permiterea vizualizării conținutului de pe Site-ul web;
- c. Buletinul informativ;
- d. prezentarea de conținut publicitar, care poate fi personalizată, în funcție și de consimțământul dat de Utilizator (dacă este cazul).

2.2. Prestarea serviciilor menționate la punctul 2.1., litere a - c de mai sus, are loc de îndată ce Utilizatorul introduce adresa relevantă a Service-ului în browserul web.

2.3. Buletinul informativ se furnizează la cererea Utilizatorului.

2.4 AirCashBack va asigura mijloacele tehnice și organizatorice corespunzătoare domeniului de aplicare a riscurilor de securitate, funcționalității sau serviciilor furnizate în cadrul acordului. Utilizarea Service-ului implică riscuri tipice transmiterii de date prin Internet, cum ar fi diseminarea, pierderea sau accesul neautorizat.

2.5. Accesul la partea general accesibilă a Service-ului îl au toți utilizatorii rețelei de Internet.

2.6. AirCashBack își rezervă dreptul de a separa resursele Service-ului la care nu vor avea acces complet Utilizatorii. AirCashBack își rezervă dreptul de a înceta total sau parțial prestarea de servicii.

2.7. Utilizarea Service-ului este posibilă cu condiția îndeplinirii de către sistemul teleinformatic al Utilizatorului unor cerințe tehnice minime:

- (a) calculator, laptop sau alt dispozitiv multimedia cu acces la Internet;
- b) acces la poșta electronică;
- c) adresă de e-mail activă;
- d) browser (versiune curentă): Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Safari;
- (e) rezoluție minimă recomandată a ecranului: 1024x768.

2.8. AirCashBack nu răspunde pentru problemele tehnice sau limitările tehnice care apar în echipamentul computerizat folosit de către Utilizator care face imposibilă sau îngreunează Utilizatorului folosirea Service-ului și Serviciilor oferite prin intermediul acestuia. AirCashBack poate opri temporar furnizarea serviciilor electronice din cauza unor activități tehnice, de întreținere sau alte activități legate de modificarea Service-ului.

## **III. Principii generale privind utilizarea Service-ului și Serviciilor**

3.1. Utilizatorul se obligă să utilizeze Service-ul conform Regulamentului, legislației în vigoare, principiilor generale privind utilizarea rețelei de Internet precum și scopurilor creării Service-ului de internet, în special privind neîncălcarea drepturilor terților și a drepturilor și intereselor AirCashBack.

3.2. Utilizatorul este în special obligat să:

- (a) utilizeze Service-ul într-un mod ca să nu îi perturbe funcționarea, în special prin utilizarea unui anumit soft sau aparatură,
- b) nu întreprindă acțiuni ca de ex.: trimiterea și/sau amplasarea în Service de informații comerciale

necomandate (așa numitul spam); postarea de conținut ilegal, precum și a unor viruși, bug-uri, troieni, spyware și altor programe rău intenționate sau coduri dăunătoare care pot afecta în mod negativ AirCashBack, alți utilizatori ai Service-ului, sau utilizatorii de Internet; înregistrarea multiplă a Utilizatorului în Service; utilizare conturilor altor Utilizatori sau punerea contului personal la dispoziția altor Utilizatori; acțiuni informatice sau alte acțiuni care au ca scop aflarea parolilor altor Utilizatori,

c) folosească Service-ul într-un mod care să nu creeze greutatea altor Utilizatori și firmei AirCashBack respectând bunurile personale ale acestora (inclusiv dreptul la confidențialitate) și toate drepturile lor legale.

3.3. În contextul drepturilor de proprietate intelectuală, Utilizatorul nu are dreptul să multiplice, să modifice, să intervină în înregistrările informatice și privind închirierea, arendarea sau altor forme de transmitere ale Service-ului de internet împreună cu date pe care acesta le conține. Utilizatorul de asemenea nu are dreptul să pună la dispoziția cuiva Service-ul de internet sau datele conținute de acesta de pe serverele ftp, http, pe paginile www precum și prin intermediul altor mecanisme și aparatură cu ajutorul cărora ar fi ele disponibile pentru alte persoane decât Utilizatorul.

3.4. În contextul drepturilor de proprietate intelectuală, Utilizatorul nu poate distribui Service-ul de internet și nici introduce în rulaș nici parțial și nici în totalitate.

3.5. Utilizatorul nu poate folosi Serviciile:

- într-un mod neconform caracterului și destinației Serviciilor,
- într-un mod care duce la comiterea de infracțiuni în sensul normelor legale în vigoare,
- într-un mod care afectează integralitatea Service-ului sau sistemului informatic AirCashBack,
- în contradicție cu dispozițiile Regulamentului și legislației în vigoare.

3.6. AirCashBack posedă toate drepturile, în special drepturile de autor în raport cu Service-ul de internet precum și structura bazelor de date conținute de acesta. Service-ul precum și softul acestuia împreună cu documentația sunt date protejate prin legislația polonă și normele convențiilor internaționale, cu toate consecințele care rezultă din acestea.

3.7. Utilizatorului este interzisă orice activitate care are ca scop colectarea de informații privind Service-ul fără obținerea de la AirCashBack a acordului scris prealabil, sub sancțiunea nulității.

3.8. Utilizatorului este interzisă folosirea Service-ului în scopul transmiterii sau trimiterii de informații comerciale sau de marketing necomandate.

3.9. AirCashBack nu garantează corectitudinea informațiilor conținute de Service. Nu garantează, de asemenea, că materialul aflat pe pagina de internet este actualizat sau disponibil. AirCashBack nu acordă niciun fel de garanții privind pagina și utilizarea acesteia.

#### **IV. Procedura de deservire a pretențiilor**

4.1 Informațiile publicate pe Service, inclusiv formularul de cerere de despăgubire, constituie o invitație la încheierea unui contract și nu o ofertă în sensul Codului Civil. În momentul prezentării pretenției, Utilizatorul garantează că îndeplinește condițiile prevăzute în Regulament pentru încheierea unui contract cu AirCashBack.

4.2. Momentul încheierii Contractului este considerat momentul în care, după verificarea pretenției, AirCashBack primește pretenția Utilizatorului prin trimiterea unui feedback prin e-mail sau începe să acționeze în numele acestuia. AirCashBack își rezervă dreptul de a refuza primirea pretenției fără să prezinte cauzele refuzului.

4.3. Datele necesare pot fi introduse prin intermediul paginii de Internet: [www.AirCashBack.com](http://www.AirCashBack.com) .

4.4. În momentul primirii copiei procurii pentru a începe acțiuni în numele Utilizatorului, AirCashBack va începe acțiunile necesare pentru acoperirea pretențiilor Utilizatorului.

4.5.1. Contractul este încheiat pe perioada necesară pentru execuția în totalitate a beneficiilor cuvenite Utilizatorului pe care acesta le-a prezentat.

4.5.2. AirCashBack se obligă ca în cadrul contractului încheiat să:

- a) înceapă acțiuni în vederea stabilirii entității răspunzătoare și obligate pentru acoperirea daunei,
- b) trimite somație de plată către entitatea obligată să remedieze dauna,
- c) în cazuri justificate să după stabilirea legitimității procedurilor ulterioare, înceapă și să desfășoare proceduri juridice sau administrative care au ca scop obținerea confirmării obligației entității de a remedia dauna,
- d) în cazuri justificate și după stabilirea legitimității procedurilor ulterioare, să desfășoare acțiuni care să ducă la executarea de la entitatea obligată să remedieze dauna la remedierea daunei care dă beneficiarului beneficii privind despăgubirea.

4.5.3. Ca moment al execuției serviciului se consideră momentul în care AirCashBack:

- (a) a obținut beneficiul pentru Utilizator de la Entitatea Obligată și și-a transferat către Utilizator (după deducerea sumei stabilite în Regulament) sau
- (b) a obținut decizia care indică lipsa temeiului cererii de despăgubire sau decizia privind ineficiența execuției sau o altă decizie echivalentă.

4.5.4. Utilizatorul este autorizat să rezilieze contractul în cauză din pricini importante, dar în această situație este obligat să returneze firmei AirCashBack cheltuielile suportate de către acesta pe care AirCashBack le-a efectuat în scopul execuției corecte a contractului și să achite parte a remunerației care corespunde efortului depus și timpului de lucru AirCashBack. Valoarea remunerației plătibile către AirCashBack, în funcție de stadiul activităților, poate fi stabilită într-un document separat, de exemplu, o anexă, care face parte integrantă din prezentul regulament.

4.6. Dacă Entitatea Obligată nu achită despăgubirea și nici nu depune o ofertă acceptabilă în domeniul stabilit de către AirCashBack, atunci AirCashBack este autorizată de a începe procedurile în instanță sau administrative având ca scop achitarea despăgubirii convenite. Având în vedere experiența AirCashBack în luarea deciziilor optime pentru clienții săi în cazurile acoperite de serviciul AirCashBack, Utilizatorul își exprimă acordul ca AirCashBack să semneze orice înțelegeri în afara instanței sau în instanță în numele lui, alegerea tipului de beneficiu pe care Entitatea Obligată trebuie să îl îndeplinească precum și valoarea beneficiului.

4.7 Având în vedere experiența AirCashBack în luarea deciziilor optime pentru clienții săi, în ceea ce privește cererile de despăgubire în cazurile acoperite de serviciul AirCashBack, Utilizatorul este de acord ca AirCashBack, după analiza și stabilirea posibilităților precum și a justificării unor asemenea acțiuni, să

- a. încheie o înțelegere cu entitatea obligată la fiecare etapă a dosarului,
  - b. trimită dosarul în instanță sau spre procedură administrativă contra entității obligate,
  - c. să folosească mijloacele rechizitorii care îi revin în procedurile din instanță sau administrative.
- Dacă este justificat de caz (de exemplu, circumstanțele diferă de cele standard sau tipice pentru cazurile în care AirCashBack reprezintă în mod regulat clienții) AirCashBack are dreptul, de asemenea, să confirme împreună cu Utilizatorul acțiunea menționată mai sus.

4.8. Clientul împuternicește Prestatorul pentru ca acesta să încredințeze execuția prezentului contract în totalitate sau parțial persoanelor sau entităților colaboratoare, în special avocaților sau consilierilor juridici.

4.9. În cazul necesității de a emite o procură separată privind reprezentarea în instanță, Utilizatorul este obligat să acorde această procură.

4.10. Toate costurile juridice în legătură cu eventuala procedură juridică în instanță vor fi achitate pentru Utilizator și în numele acestuia de către AirCashBack.

4.11. În cazul obținerii unei despăgubiri pentru Utilizator, și inclusiv în cazul în care hotărârea judecătorească conține obligația la plată a despăgubirii sau alte beneficii în favoarea Utilizatorului, sau în cazul în care sau se ajunge la o înțelegere cu entitatea obligată, AirCashBack are dreptul la: rambursarea tuturor costurilor juridice suportate în numele Utilizatorului, întreaga dobândă acordată și costurile de reprezentare juridică (dobânda și costurile de reprezentare juridică fiind un element suplimentar al remunerației AirCashBack pentru serviciile prestate).

## V. Costuri și taxe

5.1. Depunerea pretenției este gratuită.

5.1.1. Depunerea pretenției este posibilă numai prin formularul electronic aflat pe pagina [www.AirCashBack.com](http://www.AirCashBack.com). Depunerea unei cereri de despăgubire prin orice alt mijloc este posibilă numai cu acordul expres al AirCashBack.

5.2.1. Fără a aduce atingere punctului 4.11, AirCashBack are dreptul la o remunerație de:

- a. 25 % brut din valoarea beneficiilor, discounturilor, rabatului, voucherelor, dobânzilor, etc. obținute de către Utilizator în cazul prestării eficiente a serviciilor (remunerația de bază);
- b. 15 % brut din valoarea beneficiilor, discounturilor, rabatului, voucherelor, dobânzilor, etc. obținute de către Utilizator în cazul prestării eficiente a serviciilor în etapa administrativă, judiciară, cât și în cea de executare sau de altă natură legată de creanță. Remunerația va fi calculată pe lângă remunerația de bază (litera a) în momentul trimiterii, de către AirCashBack, primei scrisori de inițiere a procedurii, inclusiv a unei cereri, unei somații de plată, unei cereri de soluționare a cazului în fața unei instanțe de judecată, iar în cazul în care procedura este deja în curs de desfășurare, în momentul în care se întreprinde prima acțiune din aceste proceduri. Utilizatorul nu este obligat să achite în avans remunerația menționată mai sus, care va fi decontată în conformitate cu normele stabilite în Regulament.

AirCashBack are dreptul de a reține voucherul până la momentul achitării comisionului integral în favoarea AirCashBack.

Remunerația menționată mai sus și în punctul 4.11 poate supușă taxei pe valoarea adăugată (TVA) în cuantumul fiecărui caz, în conformitate cu legile general aplicabile.

5.3. AirCashBack se angajează să comunice Utilizatorului beneficiile obținute de la transportator după deducerea prealabilă a remunerației convenite AirCashBack în decurs de 21 de zile lucrătoare, de la primirea și verificarea acestora, prin virament bancar în contul indicat de către Utilizator, care permite efectuarea unui astfel de virament. Toate costurile viramentului sunt acoperite de către Utilizator. plata taxei sau a comisionului este considerată ca fiind efectuată. Data scadenței este considerată ca fiind ziua debitării contului bancar AirCashBack.

În cazul în care utilizatorul solicită o factură de TVA, utilizatorul este de acord că o factură de TVA va fi trimisă la adresa de e-mail furnizată de utilizator.

5.3.1. Indiferent de moneda în care este îndeplinită prestația transportatorului, AirCashBack va plăti Utilizatorului prestația menționată la 5.3. exprimată în zloti polonezi (PLN) convertită pe baza ratei medii de schimb a Băncii Naționale a Poloniei (NBP) pentru moneda în care a fost îndeplinită prestația transportatorului în ziua lucrătoare anterioară primirii prestației de la transportator sau în altă monedă în care decontarea este oferită ca parte a serviciului furnizat.

5.3.2. AirCashBack înainte de a achita Utilizatorului remunerația despre care este vorba la pct. 5.2.2, își rezervă dreptul de a verifica dacă datele de contact transmise de către Utilizator nu existau anterior în baza de date AirCashBack. Înainte de achitarea remunerației Utilizatorul este obligat să pună la dispoziție datele necesare pentru efectuarea decontărilor în domeniul impozitelor cu organul fiscal competent.

5.4. În situația în care Utilizatorul primește despăgubirea direct de la Entitatea Obligată sau firma care îl reprezintă pe acesta, Utilizatorul se obligă să informeze imediat despre acest fapt firma AirCashBack și, în conformitate cu punctul 5.2.1. din Regulament prestarea serviciilor, să îi achite acesteia plata pentru serviciul în valoare de 25% brut din suma despăgubirii primite în decurs de 21 zile lucrătoare de la primirea despăgubirii.

5.5. În cazul în care plata nu a fost efectuată de către Utilizator în decursul a 28 zile lucrătoare de la data primirii despăgubirii direct de la Entitatea Obligată sau firma care o reprezintă, remunerația convenită menționată la punctul 5.2.1 va crește respectiv:

- (a) 30% net plus TVA, în conformitate cu dispozițiile legale general aplicabile, dacă primirea despăgubirii a avut loc în etapa precontencioasă;
- b) 45% net plus TVA, în conformitate cu dispozițiile legale general aplicabile, în cazul în care despăgubirea a fost obținută în etapa administrativă, judiciară și inclusiv în etapa de executare.

5.6. Toate costurile care rezultă din conversia valutară în cadrul serviciului prestat sunt considerate de părți ca fiind costuri de solicitare a prestației de la Entitatea Obligată și sunt acoperite de Utilizator.

## VI. Drepturi și obligații

6.1. Utilizatorul declară că a luat la cunoștință oferta de servicii AirCashBack. Utilizatorul ca consumator care a încheiat un contract în afara sediului întreprinderii în baza Legii privind protecția anumitor drepturi ale consumatorilor din data de 30 mai 2014 [Monitorul Oficial al Poloniei din anul 2014, poz. 827 cu modificările, poate rezilia contractul fără a prezenta cauza, în conformitate cu punctul XI al Regulamentului. Utilizatorul declară că împreună cu acceptarea Regulamentului a primit și model de renunțare la contract.

6.2. În scopul executării eficiente a plății despăgubirii, este absolut necesară colaborarea din partea Utilizatorului. Asta înseamnă necesitatea de a transmite AirCashBack informații complete și exacte din momentul înregistrării AirCashBack de a reprezenta Utilizatorul și pe toată durata procedurii juridice. Acest lucru înseamnă, printre altele, transmiterea AirCashBack datelor necesare în vederea desfășurării procedurii judiciare, și mai exact a documentelor necesare la această etapă procedurală (printre altele, acestea se referă la actul de naștere al copilului, CNP cu excepția cazului în care astfel de date nu au fost transmise anterior, cât și adresa). În cazul în care Utilizatorul va refuza transmiterea unor astfel de date, acesta este obligat să declare că nu a primit despăgubirea cu omiterea informării AirCashBack sau să achite plata pentru serviciul în valoare de 25% brut din suma despăgubirii primite în conformitate cu punctul 6.5.2. din Regulament prestarea serviciilor.

6.3. Utilizatorul va fi obligat să plătească compensații către AirCashBack în cazul în care cererile de despăgubire sesizate în cadrul procedurilor judiciare sau administrative nu sunt luate în considerare ca urmare a furnizării de date incomplete sau incorecte.

Utilizatorul este obligat să achite în favoarea AirCashBack despăgubirea în situația în care ca efect al furnizării de date incomplete sau inexacte pretențiile trimise spre soluționare pe cale juridică sau administrativă nu vor fi luate în considerare ca efect al furnizării de date incomplete sau inexacte. Despăgubirea include, dar nu se limitează, la taxele și costurile suportate de AirCashBack.

6.4. În cazul primirii de la Entitatea Obligată, după semnarea contractului cu AirCashBack, plății direct sau primirii despăgubirii în altă formă ca de ex. voucher, Utilizatorul are obligația de a se contacta imediat cu AirCashBack.

6.5.1. După încheierea contractului cu AirCashBack, Utilizatorul este obligat să înceteze orice negocieri cu respectivele Entități Obligate sau cu entități care le reprezintă pe acestea.

6.6. După încheierea de către Utilizator a contractului cu AirCashBack, Utilizatorul nu poate încredința executarea parțială sau totală a activităților legate de soluționarea pretențiilor cuprinse în acest contract altei entități în perioada de validitate a contractului.

6.7. Utilizatorul este obligat să ramburseze AirCashBack costurile și recompensarea în legătură cu transmiterea de date, informații sau documente false, sau acțiuni false.

6.8. Utilizatorul este obligat să ramburseze AirCashBack costurile și daunele suportate rezultate din răspunderea AirCashBack față de terți din cauza transmiterii de date, documente sau informații false.

6.9. Utilizatorul este obligat să acopere toate costurile, costurile procedurale, costurile de reprezentare (independent de acordarea lor de către organul competent) și taxele suportate de către AirCashBack în situația în care nu a informat despre încheierea unei înțelegeri cu Entitatea Obligată și de asemenea nu a informat despre primirea beneficiilor în situația despre care este vorba la punctul 5.4.

6.10. Utilizatorul își exprimă acordul pentru deducerea din plățile convenite lui a tuturor datoriilor față de AirCashBack, în special acele datorii despre care este vorba la punctele 5.1.1, 5.2.1, 5.4, 6.5.2, 6.7, 6.8, 6.9.

6.11. În cazul încălcării Regulamentului de către Utilizator, AirCashBack este autorizată pentru a suspenda accesul la pagina de internet, de a bloca accesul la pagina de internet și de a bloca accesul în baza adresei IP a utilizatorului.



6.12. În cazul încălcării de către Utilizator a prevederilor Regulamentului, și inclusiv a obligației de a coopera și de a furniza informații, materiale și documentele relevante, AirCashBack are dreptul de a suspenda executarea contractului, fără a aduce atingere altor drepturi acordate AirCashBack în conformitate cu normele aplicabile și Regulament. Părțile consideră perioada de suspendare a executării contractului ca fiind o perioadă a serviciilor de permanență realizate de AirCashBack.

## VII. Reclamații

7.1. Toate reclamațiile în legătură cu prestarea prin intermediul Service-ului de servicii trebuie depuse pe adresa AirCashBack indicată pe pagina [www.AirCashBack.com](http://www.AirCashBack.com).

7.2. Reclamația depusă de către Utilizator în legătură cu executarea defectuoasă sau lipsa executării Serviciilor de către AirCashBack trebuie să fie redactată în scris sau prin e-mail (la [complaints@aircashback.com](mailto:complaints@aircashback.com)) și să conțină:

- a) datele Utilizatorului într-un mod care să faciliteze identificarea acestuia,
- b) obiectul reclamației,
- c) circumstanțele care justifică reclamația.

7.3. AirCashBack soluționează reclamația în termen de 14 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia, apoi va trimite Utilizatorului răspuns care indică soluționarea reclamației împreună cu justificarea.

7.4. În situația în care datele sau informațiile prezentate în reclamație necesită completare, AirCashBack va cere înainte de soluționarea reclamației completarea acesteia. Durata completării reclamației de către Utilizator prelungește durata de soluționare a reclamației.

7.5. În cazul în care reclamația nu poate fi soluționată în termenul stabilit la punctul 7.3., AirCashBack va informa Utilizatorul în acest sens, prezentând cauza prelungirii termenului precum și termenul prevăzut pentru acordarea răspunsului.

## VIII. Proceduri extrajudiciare

8.1. Utilizarea mijloacelor extrajudiciare, în ceea ce privește tratarea reclamațiilor și cererea de despăgubire, este voluntară. Informațiile de mai jos sunt furnizate cu titlu informativ și nu constituie o obligație din partea AirCashBack de a le utiliza. Declarațiile în acest sens vor fi comunicate de AirCashBack în scris sau printr-un alt suport durabil numai în cazul unor litigii nerezolvate după ce consumatorul a făcut o reclamație.

8.2. Dispozițiile care reglementează soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum și obligațiile antreprenorului se regăsesc, de exemplu, în Legea din 23 septembrie 2003 privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum sau în reglementările privind entitatea relevantă competentă pentru soluționarea litigiilor de consum. Informații detaliate cu privire la posibilitatea consumatorilor de a utiliza aceste metode de soluționare a litigiilor, precum și dispozițiile care reglementează accesul la aceste proceduri pot fi găsite în oficii și pe site-urile web ale ombudsmanilor districtuali (orășenești) pentru consumatori, ale organizațiilor civice, ale căror activități statutare includ protecția consumatorilor, ale Inspectoratelor Județene de Inspecție Comercială, în special, de asemenea, pe site-ul web al Oficiului pentru concurență și protecția consumatorilor: [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php). Președintele Oficiului pentru Concurență și Protecția Consumatorilor ține un registru deschis al entităților autorizate să desfășoare proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor în materie de consum.

8.3. Consumatorul poate utiliza, printre altele, următoarele posibilități de soluționare extrajudiciară a reclamațiilor și a litigiilor:

a. depunerea unui dosar la tribunal arbitral de consum menționat la articolul 37 din Legea din 15 decembrie 2000 privind Inspecția Comercială, solicitând soluționarea litigiului;

b. depunerea unui dosar la Inspectoratul Județean de Inspecție Comercială, în temeiul articolului 36 din legea menționată la litera " a., de mai sus, solicitând începerea procedurii de mediere;

c. Utilizatorul are dreptul la: asistență gratuită în rezolvarea litigiului dintre el și AirCashBack, de a folosi sprijinul gratuit al ombudsmanului districtual (orășenesc) al consumatorilor sau al organizațiilor civice ale căror

activități statutare includ protecția consumatorilor (de exemplu, Federația Consumatorilor, Asociația Consumatorilor Polonezi);

8.4. AirCashBack desemnează Centrul de Mediere al Asociației Baroului din Varșovia (Al. Ujazdowskie 49, 00-563 Varșovia, e-mail: centrum.mediacji@ora-warszawa.com.pl) ca un centru de mediere care asigură asistența cel puțin a doi mediatori, cu ajutorul cărora AirCashBack este pregătit să încerce să ajungă la un acord privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale, inclusiv a plângerilor care nu au putut fi rezolvate în cadrul sistemului intern de reclamații.

## **IX. Licența și drepturile de autor**

9.1. Sub rezerva paragrafului 3 de mai jos, drepturile exclusive la Operele disponibile la Service, și în special drepturile de autor, drepturile de marcă comercială sau softul utilizat, sunt deținute de AirCashBack sau de entitățile cu care AirCashBack a încheiat acordurile relevante (Opere). Utilizatorul are dreptul de a utiliza Operele în mod gratuit, dar numai pentru uz personal și exclusiv pentru utilizarea corespunzătoare a Service-ului, în întreaga lume. Utilizarea Operelor în orice alt mod este permisă numai cu acordul prealabil expres și în scris al părții autorizate, sub sancțiunea nulității.

9.2. Utilizatorul nu are dreptul, în special, să:

a. revândă sau să utilizeze comercial Operele;

b. traducă, să adapteze, să facă modificări la grafic sau să facă orice alte modificări ale Operelor, cu excepția cazurilor permise de legislația aplicabilă;

c. să descarce, în orice formă, sau să reproducă Operele în beneficiul altor entități; sau

d. să utilizeze, în orice formă, instrumentele de extragere a datelor privind Service-ul, AirCashBack sau alți Utilizatori.

9.3. Utilizatorul, postând orice Opere pe Service, și în special grafice, comentarii, opinii sau mesaje, acordă AirCashBack o licență neexclusivă și gratuită pentru utilizare, stocare, transformare, modificare, ștergere sau completare a Operelor, precum și o licență pentru reproducere, prezentare și distribuire în public (în special pe Internet) a acestor Opere, în întreaga lume. Aceste drepturi includ sublicențe, în măsura în care sunt justificate de executarea contractului (inclusiv operarea și dezvoltarea Service-ului), precum și autorizația de a exercita, fie în mod independent, fie prin intermediul unor terțe părți, drepturi subsidiare și de a distribui Operele într-o formă modificată. În măsura în care Utilizatorul nu este îndreptățit să acorde singur licențele la care se referă acest paragraf, acesta a obținut licențele menționate pentru AirCashBack.

## **X. Protecția datelor cu caracter personal**

10.1. Datele cu caracter personal sunt prelucrate de către AirCashBack ca administrator de date personale.

10.2. Utilizatorul furnizează benevol datele cu caracter personal, acest lucru fiind necesar în scopul prestării, respectiv încheierii contractului privind prelucrarea și soluționarea pretențiilor în numele Utilizatorului împotriva Entității Obligate.

10.3. Informații detaliate privind protecția datelor cu caracter personal sunt disponibile la rubrica "Politica de confidențialitate" din Service.

## **XI. Dreptul de retragere al consumatorului**

11.1. Consumatorul are dreptul de a rezilia contractul în termen de 14 zile de la data încheierii contractului, fără a prezenta cauza și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute de lege.

11.2. Consumatorul, pentru a informa AirCashBack despre retragere, va depune o declarație prin care comunică decizia sa de retragere a contractului. Declarația poate fi făcută folosind modelul de formular de retragere din contract atașat ca Anexa 1 la Regulament. Acest lucru nu limitează dreptul Consumatorului de a face orice altă declarație neechivocă prin care să informeze despre decizia sa de retragere.



11.3. Utilizatorul, care a fost informat înainte de începerea serviciilor că își va pierde dreptul de retragere după executarea serviciilor de către AirCashBack, are dreptul de a-și exprima consimțământul ca AirCashBack să execute serviciul în întregime imediat după încheierea contractului. În cazul în care se oferă consimțământul menționat în fraza anterioară, Utilizatorul nu are dreptul de a rezilia contractul după prestarea acestor servicii.

11.4. Confirmarea consimțământului Utilizatorului menționat în alineatul 3 de mai sus se realizează prin trimiterea unui e-mail la adresa de e-mail furnizată de Utilizator.

## **XII. Modificarea Regulamentului**

12.1. Regulamentul și anexele la Regulament constituie un model de contract în sensul articolului 384 § 1 din Codul civil.

12.2. AirCashBack își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul în cazul apariției a cel puțin unul dintre următoarele motive importante:

- a. modificarea prevederilor legale care guvernează furnizarea de servicii de către AirCashBack sau o modificare în interpretarea prevederilor legale menționate anterior ca urmare a hotărârilor judecătorești, deciziilor, recomandărilor sau recomandărilor autorităților sau organismelor competente în domeniul respectiv;
- b. modificarea modului de prestare a serviciilor din motive comerciale, organizatorice, tehnice sau tehnologice;
- c. modificarea domeniului de aplicare sau a modului de furnizare a serviciilor la care se aplică prevederile prezentului Regulament, prin introducerea noilor funcționalități sau scoaterea din uz de către AirCashBack a funcționalităților existente;
- d. modificarea modului de furnizare a serviciilor ca urmare a unei modificări a acordurilor sau regulamentelor entităților care colaborează cu AirCashBack.

12.3. Utilizator va fi notificat de orice modificare prin trimiterea unei notificări privind modificarea la o adresă de e-mail, lucrul acesta fiind considerat de părți drept o introducere a informațiilor despre modificarea în mijloacele de comunicare electronică, în așa fel încât Utilizatorul să poată lua la cunoștință conținutul acesteia. Modificarea menționată în fraza precedentă intră în vigoare la 30 de zile de la data trimiterii unei notificări privind modificarea, cu excepția cazului în care Utilizatorul prezintă, în termen de 15 zile de la trimiterea informațiilor privind modificarea, o declarație de reziliere a acordului cu efect imediat.

## **XIII. Utilizatori care nu sunt consumatori**

13.1. Acest punct al prezentului Regulament și dispozițiile conținute în acesta se aplică numai Utilizatorilor care nu sunt Consumatori. Cu toate acestea, acest punct din Regulament nu se aplică nici persoanelor fizice care încheie un contract legat direct de activitatea lor economică, în cazul în care din conținutul contractului respectiv rezultă faptul că aceasta nu are pentru aceste persoane un caracter profesional, care rezultă în special din obiectul activității economice desfășurate, pus la dispoziție pe baza prevederilor Registrului Central și Informațiile privind Activitatea Economică, sub rezerva alineatelor 2 și 3 care se referă și la aceste persoane (acestor persoane li se aplică și punctul XI al Regulamentului, adică dreptul de a se retrage din contract).

13.2. În cazul achiziționării unor servicii cu plată, este necesar ca Utilizatorul să furnizeze denumirea societății și numărul de identificare fiscală a societății. Neindicarea numărului de TVA în etapa de selectare a unui anumit serviciu poate duce la imposibilitatea AirCashBack de a emite o factură de TVA în conformitate cu articolul 106b alineatul 5 din Legea din 11 martie 2004 privind taxa pe valoarea adăugată.

13.3. Utilizatorul autorizează AirCashBack să emită facturi fiscale fără semnătura destinatarului și este de acord cu primirea facturilor în format electronic.

13.4. AirCashBack poate rezilia contractul (inclusiv contractul de prestare servicii sau orice contract de licență), cu efect imediat și fără a preciza motive, prin trimiterea unei declarații în orice formă.

13.5. AirCashBack nu își asumă răspunderea pentru daune de orice fel, inclusiv pierderea profitului, cu excepția cazului în care daunele au fost cauzate de AirCashBack în mod intenționat. În orice caz de stabilire a limitelor răspunderii AirCashBack, indiferent de baza legală, se limitează la o sumă totală maximă de 100 PLN.

13.6. Toate litigiile vor fi soluționate de către instanța competentă în a cărei rază de competență teritorială se află sediul AirCashBack.

#### **XIV. Dispoziții finale**

14.1. Regulamentul intră în vigoare la data publicării în Service și din acea zi va fi aplicabil în cadrul contractelor încheiate cu AirCashBack.

14.2. Dacă orice dispoziție din Regulament este sau devine invalidă, ilegală sau neexecutabilă, acest fapt nu poate influența în niciun fel validitatea celorlalte dispoziții ale Regulamentului.

14.3. Utilizatorul nu poate transmite, transfera, cesiona sau realiza în alt mod drepturile și/sau obligațiile rezultate din Regulament. Cele de mai sus nu vor împiedica utilizatorul să încheie un acord de cesiune cu AirCashBack în ceea ce privește creanțele la care Utilizatorul are dreptul, de exemplu împotriva companiilor aeriene.

14.4. Dacă oricare dintre dispozițiile Regulamentului va fi declarată de către orice instanță sau alt organ competent ca fiind neconformă legii și/sau nu este executabilă, celelalte dispoziții ale Regulamentului vor fi în continuare în vigoare. Dacă oricare dispoziție neconformă legii și/sau inexecutabilă ar fi conform legii și executabilă, dacă vreo parte a acestei dispoziții ar fi eliminate, acea parte va fi considerate ca fiind radiate, iar restul dispoziției va fi validă în continuare.

14.5. Regulamentul reprezintă în totalitate contractul dintre Utilizator și AirCashBack în legătură cu utilizarea Service-ului și înregistrarea pretenției de către Utilizator și înlocuiește toate celelalte contracte în raport cu utilizarea acestui Service.

14.6. Contractul este guvernat de legea poloneză, iar toate litigiile legate de Regulament vor fi soluționate de instanțele poloneze de drept comun. Alegerea legii poloneze și a instanței poloneze, în conformitate cu acest Regulament, nu va priva Utilizatorul de protecția oferită Utilizatorului în conformitate cu legile care nu pot fi excluse prin acordul dintre AirCashBack și Utilizator, prin legea care, în conformitate cu dispozițiile de drept, se aplică în absența alegerii.

14.7. Regulamentul reprezintă Contractul dintre Utilizator și AirCashBack. Înregistrarea pretenției în Service înseamnă că Utilizatorul a înțeles și acceptă toate dispozițiile Regulamentului.

#### **Anexa 1 - Model de formular de retragere din contract**

##### **FORMULAR DE REZILIERE A CONTRACTULUI**

(Acest formular trebuie completat și trimis numai în cazul în care doriți să reziliați contractul)

Destinatarul:

AirCashBack Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (AirCashBack Poland societate cu răspundere limitată) cu sediul social în Varșovia, strada Tytusa Chałubińskiego 8, înregistrată în KRS (Registrul Juridic Național) cu numărul 0000475344 de către Tribunalul Regional pentru orașul capitală Varșovia din Varșovia, cu capital social de 114.800,00 zloti; CUI: 525-256-06-52; REGON: 146758821 (în continuare „AirCashBack”)

Vă informez/Vă informăm (\*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (\*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse (\*)/livrarea următoarelor produse(\*)/contractul de antrepriză care constă în

prestarea următoarelor servicii/contractul privind prestarea următoarelor servicii(\*)

Data încheierii contractului(\*)/primirii contractului(\*)

Numele și prenumele consumatorului (consumatorilor)

Adresa consumatorului (consumatorilor)

Semnătura consumatorului (consumatorilor) (numai în cazul în care acest formular se depune pe hârtie)

Data

(\*) A se tăia mențiunile inutile.

07.09.2023