

## 1. Područje primjene

**1.1.** Ovi opći uvjeti poslovanja se primjenjuju na ugovore zaključene između Flight delay j.d.o.o. (u daljnjem tekstu: FD) i korisnika (u daljnjem tekstu: Klijent).

**1.2.** Temeljem ugovora i u okviru Ugovora, FD zastupa Klijenta prema avioprijevozniku u ostvarenju njegovog prava temeljem Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (u daljnjem tekstu: Uredba).

**1.3.** Ovim općim uvjetima ne dira se u pravila i prava koja proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača te se ista primjenjuju neovisno i pored ovih Općih uvjeta.

**1.4.** Iznosi navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi su u EUR te se prilikom plaćanja isti preračunavaju u HRK prema srednjem tečaju Hrvatske Narodne Banke za EUR na dan ispostave računa ili plaćanja od strane avioprijevoznika.

## 2. Sklapanje Ugovora, usluge

**2.1.** Poziv za ponudu za pružanje pomoći i usluga u ostvarenju prava iz Uredbe, koju nudi FD na svojim internetskim stranicama za FD nije obvezujuć. Registracijom svog zahtjeva na internetskoj stranici, Klijent daje FD-u obvezujuću ponudu za zaključenje Ugovora i istom je vezan 14 dana. Registracijom FD potvrđuje da je izvršen upit te svaki upit koji je/ili će biti postavljen ne dovodi do prihvata ponude na sklapanje Ugovora. Prihvatom ponude od strane FD će se smatrati izričita potvrda koju će FD ili njegovi odvjetnici uputiti Klijentu putem e-maila kojeg je Klijent naveo u registraciji zahtjeva zajedno za primjerkom Klijenotve registracije zahtjeva.

**2.2.** FD u okviru Ugovora pruža pomoć Klijentu isključivo u ostvarenju njegovog prava na odštetu u skladu sa čl. 7. Uredbe, neovisno od sporednih zahtjeva. Svaki daljnji zahtjev kojeg bi Klijent imao u okviru Uredbe (a koje nije ono predviđeno čl. 7.) ili je u skladu sa nekim drugim međunarodnim ugovorom ili ugovorom kojeg je zaključio sa avioprijevoznikom ili nekim drugim pravnim izvorom ne ulazi u područje primjene ovog Ugovora, te isto ne obvezuje na postupanje FD ili njegove odvjetnike.

**2.3.** FD ne pruža usluge pravnog savjetovanja niti pravnog zastupanja te isto nije obuhvaćeno Ugovorom između FD i Klijenta. FD ne poduzima niti vrši pravno procjenu osnovanosti zahtjeva Klijenta. Kao tvrtka FD djeluje isključivo kao pružatelj usluge za Klijenta u smislu prikupljanja, obrade i administriranja podataka o letu, vremenskoj prognozi i ostalih podataka koji se nalaze u FD bazi podataka. Ostvarenje zahtjeva poduzima se putem Zajedničkog odvjetničkog ureda Vanja Peh & Jelena Batarelo (u daljnjem tekstu: Odvjetnici).

**2.4.** Kao poduzeće FD djeluje u ime Klijenta, a u svrhu organiziranja pravnih usluga kao i prikupljanjem, obradom i upravljanjem podacima o letu, vremenskoj prognozi i drugim podacima u svojoj bazi podataka.

**2.5.** FD je ovlašten u svrhu ispunjenje Ugovora, angažirati Odvjetnike sa ciljem izvasudskog ili sudskog ostvarenja zahtjeva Klijenta, te im bez prethodne suglasnosti Klijenta pružiti sve relevantne podatke kojima raspolaže. Klijent je izričito suglasan da će izdati punomoć Odvjetnicima za izvansudsko ili sudsko ostvarenje svog Zahtjeva, naročito u slučaju pokretanja sudskog postupka protiv avioprijevoznika i/ili pokretanja arbitražnog postupka ili bilo kojeg drugog postupka pred nadležnim tijelom ili tijelima te je izričito suglasan za dostavu podataka iz prethodnog stavka. Davanjem punomoći Odvjetnicima, Klijent ovlašćuje Odvjetnike za ostvarenje svog zahtjeva, a što posljedično dovodi do zaključenja Ugovora između FD-a i Odvjetnika. Angažiranjem Odvjetnika u okviru ovih Općih uvjeta, FD je dužan osloboditi Klijenta svih troškova Odvjetnika, kao i svih troškova u ostvarenju zahtjeva (pristojbe, predujmovi, troškovi protivne strane). FD je dužan osloboditi Klijenta svih navedenih troškova Odvjetnika kao i troškova postupka i u slučaju da Klijent izgubi spor protiv avioprijevoznika te sud odluči da je Klijent

dužan protivnoj strani naknaditi troškove i/ili da se zahtjev protiv avioprijevoznika nije mogao ostvariti zbog pravnih i/ili činjeničnih razloga.

**2.6.** U okviru svoje savjesne i profesionalne procjene, Odvjetnici su slobodni u izboru načina ostvarenja zahtjeva Klijenta protiv avioprijevoznika. Odvjetnici su naročito ovlašteni bez prethodne suglasnosti Klijenta odbiti sporazum o nagodbi ( npr. Dodjela vaučera)

### **3. Prava i obveze Klijenta**

**3.1.** Klijent je obvezan pružiti Odvjetnicima i/ili FD-u sve podatke i informacije koje su relevantne za ostvarenje njegovog Zahtjeva. Na zahtjev FD-a ili Odvjetnika, Klijent je obvezan dostaviti sve relevantne isprave i materijale posebno se to odnosi na dokaz o ukrcaju (boarding pass), potvrdu o rezervaciji leta ili drugi dokaz o letu. Navedene isprave se Klijent obvezuje povjeriti FD-u za svo vrijeme trajanja Ugovora. Klijent se obvezuje neposredno nakon registracije Zahtjeva, dostaviti FD-u svu prethodnu korespondenciju sa avioprijevoznikom, a koja se tiče predmeta. Ukoliko Klijent ne dostavi prethodno navedeno ni nakon trećeg pisanog podsjetnika, FD je u slučaju uspjeha u ostvarenju zahtjeva, ovlašten zaračunati Klijentu jednokratni paušalni iznos od 1,50 EUR kn uvećano za PDV, za troškove poziva i podsjetnika. Klijent je obvezan izdati punomoć Odvjetnicima kao i pružiti pisanu potvrdu o tome na obrascu koji mu je poslan od strane FD-a i/ili Odvjetnika.

**3.2.** Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, Klijent jamči da će ona/on pružiti sve njoj/njemu poznate i dostupne podatke o letu, kao i da je ona/on nositelj i vlasnik prava na odštetu koja je predmet Ugovora te da je ovlašten djelovati u ostvarenju istog. Klijent također potvrđuje da izvan onog što je prijavio u svojoj registraciji nije primio nikakvu drugu odštetu ili drugi vid kompenzacije od strane avioprijevoznika.

**3.3.** Klijent je obvezan istovremeno obavijestiti FD u slučaju bilo kakvog plaćanja avioprijevoznika izravno Klijentu kao i o bilo kakvoj izravnoj komunikaciji pisanoj ili usmenoj od strane avioprijevoznika prema Klijentu. Klijent je izričito suglasan da se avioprijevoznik može osloboditi obveze naknade tj. plaćanja odštete iz ovog Ugovora samo na način da izravno plati FD ili Odvjetnicima.

**3.4.** Klijent se nastavno obvezuje da neće poduzimati bilo kakve neposredne radnje ili ulaziti u bilo kakve sudske postupke i/ili davati bilo kakve pravno obvezujuće izjave volje naročito prema avioprijevozniku bez prethodne suglasnosti FD-a. U slučaju da avioprijevoznik ili njegovi predstavnici nastoje doći u izravan kontakt sa Klijentom, Klijent se obvezuje o istom odmah i bez odgode obavijestiti FD.

**3.5.** Klijent se obvezuje da ne može samostalno raspolagati zahtjevom za odštetom koji je predmet ovog Ugovora bez prethodne suglasnosti FD-a.

**3.6.** Ukoliko Klijent ne ispuni svoje obveze utvrđene ovim člankom, FD je ovlašten zahtjevati od Klijenta naknadu troškova u paušalnom iznosu od 35 EUR uvećano za PDV osim u slučaju da do raskida Ugovora dođe iz razloga za koji FD odgovara. Naknada za troškove je primjenjiva isključivo ukoliko je proporcionalna uloženom trudu u ostvarenju zahtjeva.

### **4. Odšteta, nagodba**

**4.1.** Za svoje usluge FD ima parvo na naknadu temeljenu na načelu uspješnosti, a koja se obračunava i naplaćuje isključivo na temelju iznosa koji je stvarno isplaćen od strane avioprijevoznika, bez kamata ili dodatnih troškova, i to u sljedećim iznosima:

Isplaćena odšteta (bez kamata)		Naknada (plus PDV)	
€	0,01 do € 99,99	€	0,00
€	100,00 do € 149,99	€	29,00

€	150,00 do € 199,99	€	43,50
€	200,00 do € 249,99	€	58,00
€	250,00 do € 299,99	€	72,50
€	300,00 do € 349,99	€	87,00
€	350,00 do € 399,99	€	101,50
€	400,00 do € 449,99	€	116,00
€	450,00 do € 499,99	€	130,50
€	500,00 do € 549,99	€	145,00
€	550,00 do € 599,99	€	159,50
€	600,00 do € 649,99	€	174,00

**4.2.** FD i/ili Odvjetnici ovlaštene su odbiti iznos naknade iz prethodne tablice od iznosa odštete koji je od strane avioprijevoznika temeljem Zahtjeva Klijenta, isplaćen FD-u ili Odvjetnicima. Po isplati odštete od strane avioprijevoznika, FD ili odvjetnici će navedeni iznos po odbitku naknade iz prethodne tablice proslijediti na račun koji je Klijent naznačio. Ukoliko je Klijent naznačio krivi broj računa, obveza FD i/ili odvjetnika na isplatu ostatka odštete je ispunjena u trenutku kada je uplata izvršena na broj računa koji je Klijent naznačio.

**4.3.** Klijent ne snosi nikakve troškove ukoliko Odvjetnici ne uspiju ostvariti Klijentov zahtjev. FD oslobađa tj. u ime Klijenta snosi sve troškove kako su definirani toč. 2.5. ovih Općih uvjeta. Međutim ukoliko avioprijevoznik naknadi troškove odvjetnika, pristojbi, vještačenja ili bilo koje druge troškove vezane za sudsko ili izvansudsko ostvarenje zahtjeva (u daljnjem tekstu: troškovi postupka) bilo dobrovoljno bilo po nalogu suda ili drugog tijela, u tom slučaju Klijent nema pravo na nikakvu naknadu provizije ili troškova u skladu s odredbom 4.1. ovih Općih uvjeta.

Klijent će prenijeti na ime FD pravo na bilo kakav povrat troškova na koji Klijent može imati pravo, tako da je FD ovlašten zahtijevati isplatu takvih troškova i nakon ispunjenja Ugovora sa Klijentom. Klijent je ovlašten u cijelosti primiti zakonske zatezne kamate koje je avioprijevoznik platio na iznos odštete.

**4.4.** FD je dužan pružiti Klijentu analizu plaćenog iznosa i dokazati stvarno odbijenu naknadu isključivo na njegov zahtjev.

**4.5.** FD i Odvjetnici snose odgovornost u zakonom dopuštenom opsegu samo u slučaju namjere i grube nepažnje.

## 5. Prestanak Ugovora i raskid

**5.1.** Klijent je izričito upozoren da nema pravo na odustanak od Ugovora u slučaju da je FD već primio iznos odštete od strane avioprijevoznika. Klijent je izričito upozoren da podnošenjem svog zahtjeva na elektroničkom on-line obrascu daje izričitu izjavu volje FD da u njegovo ime ostvari Zahtjev za odštetom.

**5.2.** Ugovorni odnos između FD, Odvjetnika i Klijenta završava ispunjenjem u trenutku kada je zahtjev za odštetom isplaćen od strane avioprijevoznika i kada FD i/ili Odvjetnici prosljede iznos odštete umanjjen za naknadu Klijentu sukladno toč. 4.2. ovih Općih uvjeta.

**5.3.** Ugovorni odnos također pretaje i u slučaju da FD izjavi da prestaje sa ostvarenjem Zahtjeva iz razloga što nema opravdanog razloga za uspjeh. Procjenu opravdanog razloga za uspjeh, ocjenjuju Odvjetnici na temelju svog diskrecijskog prava ali uz dužnu profesionalnu pažnju.

**5.4.** U slučaju da Odvjetnici ne poduzmu niti jednu radnju prema avioprijevozniku u roku od 6 tjedana od dana kada su angažirani izdavanjem punomoći od strane Klijenta, ili ako se u roku od 12 mjeseci unatoč poduzetim radnjama ne uspije postići sporazum o isplati odštete, Klijent ima pravo na redovan otkaz Ugovora. Obavijest o otkazu mora se dati pisanim putem i djeluje od dana dostave FD i/ili Odvjetnicima.

**5.5.** Osim gore navedenog, Ugovor se može prestati i raskidom iz razloga za koji može biti odgovorna bilo koja strana. Smatra se da razlog za raskid zbog krivnje Klijenta postoji u slučaju da Klijent pruža lažne informacije/ ili podatke FD-u ili Odvjetnicima.

**5.6.** Ugovorni odnos između Klijenta i Odvjetnika automatski prestaje kao posljedica prestanka Ugovora između Klijenta i FD-a.

## **6. Djelomična ništetnost**

Nevaljanost ili ništetnost pojedinih odredbi ovh Općih uvjeta ne utječe na valjanost ostalih odredbi. Odredbe koje su pravno valjane ili pravno dopuštene i koje u najvećoj mjeri odgovaraju namjerama stranaka umjesto dogovorenih ali nevaljanih, smatrat će se prihvaćenim umjesto nevaljanih odredbi.

## **7. Nadležnost, mjerodavno pravo i ostalo**

**7.1.** Isključivo nadležno mjesto za sva plaćanja ka oi sve sporove koji mogu nastati između Klijenta i FD-a, temeljem Ugovora, a pod uvjetom da je zakonom dopušteno posebno u okviru zaštite potrošača je službeno sjedište FD-a, u Zagrebu, Republika Hrvatska.

The exclusive legal venue for payments as well as any disputes that may arise between the Client and Livit from the concluded contract, insofar as is legally permitted in particular in the way of consumer protection law, shall be Livit's registered office in 10000 Zagreb, Croatia.

**7.2.** Mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

**7.3.** Sve dopune i izmjene dogovora između stranaka valjane su samo ako su učinjene u pisanoj formi u mjeri u kojoj je to zakonom dopušteno posebno u pogledu zaštite potrošača.

## **8. Odustanak**

### **Pravo na odustanak**

Imate pravo na odustanak od ovog Ugovora bez navođenja razloga unutar roka od 14 dana, računajući od dana zaključenja Ugovora.

Da bi ostvarili pravo na odustanak morate nas obavijestiti:

FLIGHTDELAY j.d.o.o.

10000 Zagreb

Kružićeva 6

Tel.: [+385\(0\)14854495](tel:+385(0)14854495)

Email: [whitdrawall@flightdelays.eu](mailto:whitdrawall@flightdelays.eu)

O Vašaoj namjeri odustanka i to nedvosmislenom izjavom (na pr. Pisanom izjavom upućenom putem pošte, faxom ili mailom). Možete koristiti i obrazac koji je priložen ovim Općim uvjetima, a koji nije

obavezan. Da bi odustanak bio dan u roku dovoljno je da nam pošaljete Vašu komunikaciju koja se tiče ostvarenja prava na odustanak prije isteka roka navedenog u ovoj točki.

### Učinci odustanka

Ukoliko odustanete od ovog Ugovora, izvršit ćemo povrat svih uplata koje smo od Vas primili uključujući i troškove poštarine (osim dodatnih troškova koji su posljedica Vašeg izbora načina i modela dostave koja odudara od našeg standardnog modela i načina dostave) i to bez neopravdanog kašnjenja najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nas izvjestili o svojoj namjeri odustanka. Kod povrata uplaćenih iznosa koristit ćemo iste metode plaćanja koje ste i Vi koristili kod prvotne transakcije osim u slučaju ako ste izričito zatražili drugačiji način; u svakom slučaju nećete imati dodatne troškove kod takvog povrata. U slučaju da od nas zatražite da započenom za radnjama u svrhu ostvarenja zahtjeva tijekom perioda odustanka od Ugovora, dužni ste nam platiti razumne troškove u razmjernom dijelu onoga što smo poduzeli od dana kada ste nas izvjestili o namjeri odustanka prema potpunom ispunjenju Ugovora.

Ispunite i vratite na našu adresu ovaj obrazac ukoliko želite odustati od Ugovora

### Obrazac za odustanak od Ugovora

– Za

FLIGHT DELAY j.d.o.o.  
10000 Zagreb  
Kružićeva 6  
Email: [whitdrawall@flightdelays.eu](mailto:whitdrawall@flightdelays.eu)

Ja/mi (\*) ovime vas obaviještavam da ja/mi (\*) odustajemo od mog/našeg (\*) Ugovora za izvršenje sljedećih usluga:

Naručenih od strane:  
Ime i prezime potrošača:  
Adresa potrošača:  
Poptpis potrošača (samo u slučaju da se šalje poštom):  
Datum:

\_\_\_\_\_  
(\*) Obrišite ako je prekobrojno.