



CONTRACT DE SERVICII SUPORT

Nr. _____-_____-_____

Prezentul Contract de servicii suport (denumit în continuare „Contractul”) a fost încheiat astăzi _____ între:

„**DELAY AVIATION CONSULT SRL**”, persoană juridică înființată conform legislației din România, cu sediul social în București, str. Argentina nr. 25, Parter, sector 1, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului, sub nr. J40/11876/2022, cod fiscal nr. 46349751, E-mail: contact@delay.ro, Telefon 0040-754-033-337, reprezentată de _____, cu funcția de Administrator, denumită în continuare „DELAY.RO” sau „Prestatorul”, pe de o parte

și

Doamna/ Domnul _____ persoană fizică având domiciliul în țara _____ județul _____, municipiul/orașul/comuna _____, identificată prin B.I./C.I./Pașaport seria _____ nr. _____ CNP _____, în calitate de pasager al zborului nr. _____ din data de _____ operat de către compania aeriană _____, cu plecare de la Aeroportul _____ către Aeroportul _____ având numărul unic de rezervare (Passenger Name Record) _____, în calitate de „Beneficiar”, pe de altă parte,

denumite individual „Partea” și împreună „Părțile”.

Părțile au convenit să încheie prezentul Contract conform următoarelor prevederi:

Art. 1. Obiectul Contractului

1.1. Obiectul Contractului îl reprezintă prestarea de către Prestator în favoarea Beneficiarului, în conformitate cu prevederile din prezentul Contract, a **serviciilor de consultanță în domeniul aerian**, constând în:

- a. Serviciul de informare- Furnizarea de informații de zbor de către DELAY.RO, incluzând informații despre companiile aeriene, informații privind aeroportul, alte noutăți și informații legate de călătorii, precum și informații utile pasagerilor călătoresc pe cale aeriană. Informațiile vor fi relevante pentru călătoriile clientului și vor fi furnizate prin intermediul comunicărilor electronice, inclusiv telefon, e-mail, panouri electronice personalizate, site-uri controlate de DELAY.RO sau aplicații mobile.
- b. Serviciul de eligibilitate- Prestarea de către DELAY.RO a serviciului său de determinare a eligibilității prin analiza zborurilor și condițiilor prezentate de către Beneficiar, prin intermediul software-urilor specializate și prin raportare la măsurile de protecție a pasagerilor care se deplasează pe cale aeriană. Serviciul de eligibilitate se efectuează în mod individual, de la solicitare la solicitare, în formularul web al DELAY.RO sau pentru toate zborurile găsite, în cazul în care clientul este conectat la platforma DELAY.RO. Serviciul de eligibilitate va informa clientul despre probabilitatea de a avea o solicitare eligibilă. O solicitare eligibilă va avea o probabilitate ridicată de a fi plătită, iar DELAY.RO va oferi serviciul său de suport pentru astfel de solicitări pentru comunicare cu compania aeriană, dacă acest lucru este solicitat de către client. Solicitățile neeligibile vor avea o probabilitate scăzută de a fi plătite, iar DELAY.RO nu va oferi serviciul său suport pentru astfel de solicitări. Serviciul de eligibilitate este în prezent disponibil numai pentru solicitările realizate în baza Regulamentului (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, a Regulamentului (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a Regulamentului Consiliului (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, a Convenției de la Montreal privind răspunderea operatorilor de transport aerian, încheiată în baza Deciziei Consiliului din 5 aprilie 2001 privind încheierea de către Comunitatea Europeană și a Regulamentului privind drepturile pasagerilor, emis de către

Directoratul General de Aviație Civilă din Turcia „SHY Passenger”, precum și ale prevederilor altor jurisdicții care au legătură cu zborul în cauză.

- c. Serviciul suport pentru comunicarea cu operatorul de transport aerian, denumit în continuare „Serviciul suport” - Prestarea de către DELAY.RO a serviciului său suport pentru facilitarea comunicării cu operatorul de transport aerian, în sensul depunerii la Formularului de solicitare completat de către Beneficiar și urmărirea parcursului soluționării cererii. Acest serviciu nu include depunerea unei solicitări la o instanță sau la un organism guvernamental, de exemplu un organism național responsabil cu aplicarea sau transmiterea solicitării către un reprezentant legal Contractat, precum un avocat sau o societate de avocatură.
- 1.2. Beneficiarul acordă Prestatorului DELAY.RO, societate înregistrată conform legislației din România, afiliaților și subcontractorilor acestuia¹ autoritate deplină pentru a se ocupa de depunerea Formularului de solicitare² la operatorul de transport aerian și de a întreprinde acțiunile necesare referitoare la zborul precizat în Formularul de solicitare, în relația cu operatorul de transport aerian, relevante pentru primirea despăgubirii/rambursării pentru acest zbor de către Beneficiar, prin intermediul DELAY.RO, în conformitate cu prevederile Regulamentului (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, ale Convenției de la Montreal privind răspunderea operatorilor de transport aerian, încheiată în baza Deciziei Consiliului din 5 aprilie 2001 privind încheierea de către Comunitatea Europeană, ale Regulamentului privind drepturile pasagerilor, emis de către Directoratul General de Aviație Civilă din Turcia „SHY Passenger”, precum și ale prevederilor altor jurisdicții care au legătură cu zborul în cauză.

Art. 2. Prețul Contractului

- 2.1. În schimbul prestării Serviciilor, Beneficiarul se obligă să plătească Prestatorului o taxă de servicii, dacă acțiunile DELAY.RO sunt de succes și Beneficiarul primește despăgubire/rambursare.
- 2.2. Taxa de servicii în cuantum de _____% va fi dedusă din despăgubirea/ rambursarea acordată de către operatorul de transport aerian, în funcție de categoria despăgubirii/rambursării, conform Listei de prețuri, anexă la prezentul Contract. În cazul în care se acordă doar rambursare, taxa de servicii dedusă va fi de 15% din valoarea rambursării, dar nu mai mult de 30 euro.

¹ Avocați externi și/sau specialiști coopțați în vederea asigurării unor servicii de calitate superioară

² Anexa 1- Formular de solicitare completat de către Beneficiar, în baza modelului pus la dispoziție de către DELAY AVIATION CONSULT SRL, în funcție de specificul cazului

- 2.3. Beneficiarul înțelege și acceptă în mod expres, prin semnarea prezentului Contract, Lista de prețuri.
- 2.4. În eventualitatea în care DELAY.RO nu reușește să obțină despăgubirea/rambursarea acestuia, din motive imputabile Beneficiarului sau din motive ce nu țin de lipsa de diligență a DELAY.RO, spre exemplu, dar fără a se limita la faptul că cererea nu este eligibilă sau operatorul de transport aerian refuză rezolvarea pe cale amiabilă a diferendului, nu va datora Prețul și nicio altă sumă către DELAY.RO.
- 2.5. Beneficiarul înțelege că anumiți operatorii de transport aerian, pot reține la sursă anumite taxe și/ sau impozite.³ Astfel, Beneficiarul înțelege că DELAY.RO va transfera către Beneficiar suma efectiv încasată din partea operatorului de transport aerian, cu scăderea Prețului conform Listei de prețuri.
- 2.6. Pentru evitarea oricărei ambiguități, taxa de servicii nu include plăți sau rambursări pentru onorariile avocaților, costurile consilierii juridice, cheltuieli de judecată, costurile colectării, dobândă sau altele similare.

Art. 3. Durata Contractului

- 3.1. Contractul intră în vigoare la data semnării lui de către ambele părți și va fi valabil până la încheierea procedurii de despăgubire/rambursare.

Art. 4. Executarea Contractului

- 4.1. Beneficiarul va completa Formularul de solicitare în mod complet, acesta garantând că are autoritatea și capacitatea juridică de a transmite Formularul de solicitare în nume propriu și, dacă este cazul, în numele persoanelor cu care a călătorit.
- 4.2. Prestatorul va verifica Formularul de solicitare completat de către Beneficiar, va depune Formularul de solicitare la operatorul de transport aerian, va proceda la urmărirea parcursului soluționării cererii și va întreprinde măsurile necesare pentru primirea despăgubirii/rambursării de către Beneficiar.
- 4.3. Serviciile contractate nu includ depunerea unei solicitări la o instanță sau la un organism guvernamental, de exemplu un organism național responsabil cu aplicarea sau transmiterea solicitării către un reprezentant legal contractat, precum un avocat sau o societate de avocatură.
- 4.4. În cazul în care operatorul de transport aerian despăgubește sau oferă rambursări Beneficiarului, DELAY.RO îl va notifica și va solicita datele contului bancar, în vederea efectuării transferului, după reținerea Prețului contractului, în conformitate cu prevederile prezentului Contract.
- 4.5. Beneficiarul acordă DELAY.RO drept exclusiv de comunicare cu operatorul de transport aerian și de revendicare a plăților specificate în prezenta, fiind valabil oriunde în lume pentru o perioadă nelimitată de timp începând cu data emiterii sale.
- 4.6. Beneficiarul înțelege că acest lucru înseamnă că acesta nu poate accepta un contact sau o plată directă din partea operatorului de transport aerian.
- 4.7. Prezentul Contract va fi considerat o împuternicire acordată DELAY.RO de către Beneficiar, potrivit căreia DELAY.RO este împuternicit cu puteri depline, cu drept de substituție deplin, să întreprindă acțiunile necesare în relația cu operatorul de transport aerian și agenților de rezervare, sucursalele acestora și societățile asociate lor, asiguratorilor, băncilor, birourilor notariale, pentru prestarea Serviciilor conform prezentului Contract, în legătură cu zborul înscris de către Beneficiar în Formularul de solicitare.
- 4.8. Beneficiarul este de acord ca DELAY.RO să efectueze toate formalitățile și procesele de documentație, inclusiv copii de certificare a documentelor în legătură cu revendicarea, colectare și primirea sumelor despăgubirilor și rambursărilor. De asemenea, Beneficiarul este de acord ca DELAY.RO să obțină orice de informație solicitată, precum și să inițieze/ să se ocupe de informațiile solicitate în ceea ce privește orice procedură pentru aplicarea reglementărilor specificate în prezentul Contract.
- 4.9. Beneficiarul acordă dreptul expres DELAY.RO să proceseze datele personale identificabile ale sale așa cum consideră DELAY.RO necesar.
- 4.10. Beneficiarul autorizează, prin prezentul Contract, orice angajat/reprezentant al DELAY.RO să execute oricât și conferă toate puterile, în vederea prestării Serviciilor. Totodată, Beneficiarul este de acord ca DELAY.RO să delege oricare și toate puterile

menționate în prezentul contract unei persoane terțe, în vederea prestării Serviciilor în mod complet, cu șanse crescute de reușită pentru Beneficiar.

- 4.11. Autorizările menționate se extind și asupra copasagerilor, sub răspunderea Beneficiarului care completează Formularul de solicitare și include copasageri.

Art. 5. Documentele Contractului

- 5.1. Prevederile prezentului Contract se completează cu prevederile Documentelor Contractului, care fac parte integrantă din acesta.

- 5.2. Documentele Contractului sunt:

Documentele Contractului sunt:

- a) Termenii și condițiile generale publicate pe website-ul Prestatorului <https://delay.ro/termeni-si-conditii/>
- b) Politica de confidențialitate publicată pe website-ul Prestatorului <https://delay.ro/politica-confidentialitate/>
- c) Politica de utilizare a modulelor cookie publicată pe website-ul Prestatorului <https://delay.ro/politica-module-cookie/>
- d) Întrebări frecvente publicate pe website-ul Prestatorului <https://delay.ro/intrebări-frecvente/>
- e) Anexa 1- Formularul de solicitare semnat de către Beneficiar
- f) Lista de prețuri, anexă atașată la documentul Termenii și condiții, care specifică monedele acceptate, metodele de plată și toate taxele percepute de DELAY pentru prestarea serviciilor <https://delay.ro/lista-preturi/>
- g) Copia după actul de identitate al Beneficiarului, cât și pentru toate persoanele înscrise în Formularul de solicitare.
- 5.3. Documentele care alcătuiesc Contractul vor fi considerate documente ce se explicitează în mod reciproc.
- 5.4. În scopul interpretării și în cazul unor discrepanțe sau inconveniențe între documentele Contractului și Contract, prevederile Contractului se vor aplica în mod prioritar.

Art. 6. Modalități de plată

- 6.1. Beneficiarul înțelege și acceptă următoarele condiții de plată.
- 6.2. În cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul încasării despăgubirii/rambursării aferente Beneficiarului, cu privire la zbor, DELAY.RO va transmite o notificare către Beneficiar, la adresa de e-mail menționată de către Beneficiar în prezentul Contract, în vederea transmiterii/ confirmării datelor bancare pentru efectuarea transferului. Termenul de 5 zile lucrătoare începe să curgă din momentul în care DELAY.RO cunoaște că sumă primită din partea operatorului de transport aerian este despăgubirea/ rambursarea aferentă zborului, cuvenită Beneficiarului. Astfel, dacă operatorul de transport aerian, cu ocazia efectuării transferului bancar, nu menționează detalii justificative ale plății, DELAY.RO va contacta operatorul de transport aerian în cel mult 5 zile lucrătoare de la încasare, pentru clarificări.
- 6.3. În cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul la care Beneficiarul transmite către DELAY.RO datele bancare complete și corecte (Nume, prenume și IBAN), DELAY.RO va efectua către Beneficiar un transfer bancar cuprinzând despăgubirea/ rambursarea derivată din Formularul de solicitare, cu reținerea Prețului Contractului, conform Listei de prețuri. Beneficiarul nu poate transmite datele bancare ale altei persoane, întrucât DELAY.RO, în temeiul legislației privind spălarea banilor, nu va putea efectua această plată. DELAY.RO va notifica Beneficiarul în termen de 5 zile lucrătoare cu privire la faptul că a transmis date bancare greșite (IBAN incomplet/incorect/etc.).
- 6.4. Plata despăgubirii/ rambursării va fi efectuată conform art. 6.3., în moneda RON. Dacă DELAY.RO a primit despăgubirea/ rambursarea în altă monedă decât RON, va efectua către pasager plata în RON, la cursul băncii la care Beneficiarul are contul deschis. Toate comisioanele privind transferurile bancare și operațiunile de conversie valutară vor fi suportate de către Beneficiar.
- 6.5. Dacă DELAY.RO nu primește de la Beneficiar detaliile bancare corecte și complete în termen de 90 de zile de la notificarea transmisă pasagerului cu privire la solicitarea de transmitere a datelor bancare pentru efectuarea transferului, DELAY.RO nu va avea nicio răspundere pentru nerespectarea de către Beneficiar a obligațiilor menționate la art. 6.2. și/sau transmiterea întârziată a datelor, iar cuantumul întregii compensații (despăgubirea/ rambursarea obținută) va fi reținut de DELAY.RO la sfârșitul perioadei de 90 de zile.

³ Cu titlu de exemplu, dar fără a se limita doar la acest exemplu, orice despăgubire procesată de operatorul aerian WIZZ AIR prin oricare dintre societățile afiliate acestuia, rețin la sursă din valoarea despăgubirii o taxă fixă în valoare de 50 Euro,

în acord cu condițiile prevăzute în Contractul acestora și în acord cu prevederile art. 6:200 din Codul Civil al Ungariei.

- 6.6. Pentru clarificare și evitarea oricăror dubii, este menționat că, potrivit art. 6.2., DELAY.RO va solicita Beneficiar detaliile sale bancare pentru a putea efectua transferul bancar pentru despăgubirea/rambursarea obținute conform prezentului Contract. Beneficiarul înțelege și este de acord că DELAY.RO va reține întreaga compensație (despăgubirea/ rambursarea obținută) dacă nu transmite către DELAY.RO detaliile sale bancare corecte și complete în termen de 90 de zile de la primirea respectivei notificări (solicitări). Astfel, obiectul prezentului Contractului va fi îndeplinit și obligațiile DELAY.RO vor înceta.

Art. 7. Obligațiile Prestatorului

- 7.1. Prestatorul se obligă să presteze Serviciile care fac obiectul prezentului Contract în perioada convenită, cu diligența profesională corespunzătoare să respecte interesele legitime ale Beneficiarului.
- 7.2. Prestatorul va asigura faptul că personalul alocat pentru prestarea Serviciilor are calificarea, diligența și experiența profesională necesare pentru a executa prezentul Contract.
- 7.3. Prestatorul va comunica Beneficiarului periodic sau oricând în urma unei solicitări rezonabile a Beneficiarului, informațiile cu privire la stadiul prestării Serviciilor, în cel mult 3 zile lucrătoare de la solicitarea în cauză.

Art. 8. Obligațiile Beneficiarului

- 8.1. Beneficiarul va achita Prețul Contractului, conform art. 2 și art. 6 din prezentul Contract, în cazul în care operatorul de transport aerian acordă despăgubirile/ rambursările care fac obiectul Contractului.
- 8.2. Beneficiarul se obligă să pună la dispoziția Prestatorului, într-un termen rezonabil, orice informații pe care le consideră necesare pentru îndeplinirea Contractului.
- 8.3. Beneficiarul are obligația de a accepta Termenii și condițiile generale publicate pe website-ul Prestatorului, www.delay.ro.
- 8.4. Prin încheierea prezentului Contract cu DELAY.RO, Beneficiarul garantează că are autoritatea și capacitatea juridică de a încheia Contractul în nume propriu și, dacă este cazul, în numele persoanelor cu care a călătorit.
- 8.5. Beneficiarul înțelege faptul că DELAY.RO va presta serviciile contractate în vederea primirii, de către acesta, a despăgubirilor/ rambursărilor la care este îndreptățit. Pe această cale, Beneficiarul are obligația de a nu accepta vouchere de călătorie și/sau alte servicii ca despăgubire/ rambursare și că o astfel de ofertă din partea operatorului de transport aerian va fi considerată refuz de plată, cu excepția cazului în care DELAY.RO determină că probabilitatea unui rezultat mai favorabil pentru Beneficiarului este scăzută și că, în aceste circumstanțe, cea mai potrivită alegere ar fi acceptarea unei astfel de oferte. În orice caz, Beneficiarul nu va accepta nicio ofertă din partea operatorului de transport aerian, fără consultarea prealabilă a DELAY.RO.
- 8.6. Beneficiarul confirmă faptul că solicitarea nu a fost transferată unor terți și că nicio dispută juridică între Beneficiar și operatorul de transport aerian în aceeași chestiune nu este pe rol sau nu urmează să fie pe rol.
- 8.7. După semnarea prezentului Contract Beneficiarul nu are dreptul de a cesiona solicitarea niciunei alte părți, deoarece acesta a fost deja atribuit spre soluționare cu sprijinul DELAY.RO. După semnarea prezentului Contract pentru solicitarea despăgubirii/ rambursării, Beneficiarul nu are dreptul să împuternicească o altă terță parte care să acționeze în numele său cu privire la aceeași solicitare.
- 8.8. Orice angajamente sau cesiuni existente, dacă este cazul, trebuie anulate înainte de a semna prezentul Contract, pentru solicitarea despăgubirilor/ rambursărilor.
- 8.9. În cazul în care Beneficiarul primește plăți directe sau orice altă despăgubire/ rambursare din partea operatorului de transport aerian după încheierea prezentului Contract, Beneficiarul este obligat să anunțe DELAY.RO despre acest aspect, de îndată, fără întârziere. Aceste plăți sunt considerate despăgubiri/ rambursări și conferă DELAY.RO dreptul de a pretinde taxa de servicii de la Beneficiar, acesta fiind considerat debitor al taxei de servicii în relația cu DELAY.RO. Taxa de serviciu se plătește în termen de maxim 5 zile de la primirea despăgubirii de către Beneficiar. După trecerea celor 5 zile, devin aplicabile penalități de 1% pentru fiecare zi de întârziere din valoarea despăgubirii/rambursării.

- 8.10. După semnarea prezentului Contract, Beneficiarul este obligat să înceteze, de îndată, negocierile cu operatorul de transport aerian și să direcționeze orice contact din partea operatorului de transport aerian către DELAY.RO, pentru a se asigura că DELAY.RO obține cel mai bun rezultat posibil pentru Beneficiar.

Art. 9. Amendamente

- 9.1. Părțile au dreptul, pe durata Contractului, să convină modificarea clauzelor acestuia, prin act adițional, semnat de către ambele părți.

Art. 10. Forta majoră

- 10.1. Forta majoră exonerează de răspundere Părțile, în cazul neexecutării parțiale sau totale a obligațiilor asumate prin prezentul Contract, în conformitate cu prevederile legislației în materie civilă, din România, în vigoare la data apariției împrejurărilor care au determinat forța majoră.
- 10.2. Forta majoră trebuie constatată de o autoritate competentă.
- 10.3. Partea care invocă forța majoră are obligația să o aducă la cunoștința celeilalte părți, în scris, în maximum 5 zile calendaristice de la apariție, iar dovada forței majore se va comunica în maximum 10 zile calendaristice de la apariție. Dovada va fi certificată de autoritatea competentă. Partea care invocă forța majoră are obligația să aducă la cunoștința celeilalte părți încetarea cauzei care a determinat forța majoră în maximum 15 zile calendaristice de la încetare.
- 10.4. Dacă aceste împrejurări și consecințele lor durează mai mult de 90 zile calendaristice, fiecare parte poate denunța unilateral prezentul Contract. În acest caz, niciuna din Părți nu are dreptul de a cere despăgubiri de la cealaltă parte, dar ele au îndatorirea de onora toate obligațiile care le incumbă în temeiul legii și al Contractului până la data respectivă.

Art. 11. Încetarea Contractului

- 11.1. Prezentul Contract încetează în următoarele condiții:

- a) prin denunțare unilaterală, cu o notificare prealabilă de 10 zile calendaristice;
- b) prin executarea integrală a obligațiilor;
- c) prin acordul Părților;
- d) prin reziliere, în cazul în care o parte și-a încălcat obligațiile prevăzute în prezentul Contract și nu a remediat încălcarea respectivă după primirea unei notificări transmise în acest sens de Partea care nu este în culpă, conținând încălcările, remediul avut în vedere și termenul de remediere (care nu poate fi mai mic de 10 zile calendaristice. Într-un astfel de caz, Contractul va înceta automat, fără alte formalități sau intervenție a instanței, la expirarea respectivului termen de remediere, cuprins în notificare;
- e) în conformitate cu art. 10.4 din prezentul Contract;
- f) în lipsa respectării obligațiilor Beneficiarului, prevăzute la art. 6.6. din prezentul Contract.

Art. 12. Soluționarea litigiilor

- 12.1. Beneficiarul și Prestatorul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegeri sau dispute care poate apărea între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea Contractului.
- 12.2. Dacă, după 30 zile de la începerea acestor tratative, Beneficiarul și Prestatorul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență Contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze de către un mediator din România.
- 12.3. În cazul în care, după 60 de zile de la începerea procedurii de mediere, Beneficiarul și Prestatorul nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență Contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze de către instanțele judecătorești competente din România.

Art. 13. Legea guvernantă

13. Prezentul Contract este guvernat de legislația din România.

Art. 14. Comunicări

- 14.1. Orice comunicare între Părți, referitoare la îndeplinirea prezentului Contract, trebuie să fie transmisă în scris, prin e-mail.
- 14.2. Datele de contact pentru Beneficiar sunt cele înscrise în preambulul prezentului Contract.
- 14.3. Datele de contact pentru Prestator sunt cele înscrise în preambulul prezentului Contract.

- 14.4. Comunicările între Părți se pot face prin telefon sau prin e-mail, cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

Art. 15. Caracterul confidențial al Contractului

- 15.1. O parte Contractantă nu are dreptul, fără acordul scris al celeilalte părți:
- 15.1.1. să facă cunoscut prezentul Contract sau orice prevedere a acestuia unei terte părți, în afară de acele persoane implicate în executarea prezentului Contract, cu excepția părților din Contract care au fost tăcute publice de către Beneficiar anterior semnării prezentului Contract;
- 15.1.2. să utilizeze informațiile, documentele obținute sau la care are acces în perioada de derulare a prezentului Contract în alt scop decât acela de a îndeplini obligațiile Contractuale.
- 15.2. Dezvăluirea oricărei informații față de persoanele implicate în îndeplinirea prezentului Contract se va face confidențial și se va extinde numai asupra acelor informații necesare în vederea îndeplinirii acestuia.
- 15.3. O parte Contractantă va fi exonerată de răspunderea pentru dezvăluirea de informații referitoare la Contract, dacă:
- 15.3.1. informația era cunoscută părții Contractante înainte ca ea să fi fost primită de la cealaltă parte Contractantă; sau
- 15.3.2. informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al celeilalte părți Contractante pentru o asemenea dezvăluire; sau
- 15.3.3. partea Contractantă a fost obligată în mod legal să dezvăluie informația; sau
- 15.3.4. informația a fost utilizată în vederea îndeplinirii obligațiilor prevăzute în prezentul Contract.

Art. 16. Dispoziții generale

- 16.1. Invalidarea, anularea sau nulitatea, totală sau parțială, a uneia dintre clauzele prezentului Contract nu atrage după sine invalidarea, anularea sau nulitatea întregului Contract.

Art. 17. Interpretare

- 17.1. În prezentul Contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural vice-versa, acolo unde acest lucru este permis de context.
- 17.2. Termenul „zi” sau „zile” reprezintă zilele calendaristice, dacă nu se specifică în mod diferit, termenele calculându-se conform legislației civile în vigoare al României.

Art. 18. Semnături

- 18.1. Reprezentanții părților care semnează prezentul Contract declară că au capacitatea să încheie prezentul Contract și că acest act al încheierii se înscrie în limitele puterii conferite de către reprezentatul fiecăruia.
- 18.2. Semnătura olografă aplicată electronic are aceeași valoare juridică cu o semnătură olografă (de mână) și este denumită semnătură olografă electronică. Acest tip de semnătură nu este o semnătură electronică, deoarece nu este bazată pe un certificat emis în condițiile Legii nr. 455/2001. În înțelesul Părților, deși este aplicată electronic, rămâne o semnătură olografă, dar cu un caracter dublu – electronic și olograf.

- 18.3. Semnătura olografă electronică a oricărui înscris face deplină credință existența consimțământului părții care l-a semnat cu privire la conținutul acestuia.
- 18.4. Beneficiarul înțelege că, în cazul în care operatorul de transport aerian va solicita semnarea olografă a documentelor, în original, DELAY.RO nu va putea efectua demersurile care fac obiectul prezentului contract, decât după semnarea documentelor, astfel cum acestea sunt solicitate de către operatorul de transport aerian.
- 18.5. Această semnătură poate fi utilizată în Formularul de solicitare în scopul dovedirii atribuirii solicitării în comunicarea cu compania aeriană și/sau în procedurile de despăgubire/ rambursare și/sau în Contractul pentru solicitare de despăgubiri/ rambursări sau alte documente, necesare pentru gestionarea procesului de despăgubire/ rambursare. În cazul în care apar neconcordanțe în cadrul formularului completat de către Beneficiar, raportat la datele privind zborurile, DELAY.RO va putea corecta formularul din oficiu, cu notificarea Beneficiarului privind modificările operate. În cazul în care în termen de 24 de ore de la transmiterea notificării de către DELAY.RO, Beneficiarul nu formulează observații, lipsa oricărei acțiuni din partea acestuia echivalează cu acceptarea tacită a modificărilor operate.
- 18.6. Pentru confirmarea identității semnatarului, Beneficiarul are obligația de a prezenta DELAY.RO copia actului de identitate, valabil la data semnării prezentului Contract.

Art. 19. Consimțământ privind utilizarea datelor cu caracter personal

- 19.1. Beneficiarul declară că este de acord ca DELAY.RO să fie autorizată prin structurile sale, să proceseze datele sale personale în vederea prestării serviciilor care fac obiectul prezentului contract, în calitate de operator de date, respectând prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) pus în aplicare prin Legea nr.190/2018, cu modificările și completările ulterioare.
- 19.2. Consimțământul Beneficiarului în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și furnizarea datelor personale este acordat pentru scopul menționat și declară că a luat la cunoștință de drepturile sale conferite de Regulamentul UE 679/ 2016: dreptul de acces la date, dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționare, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul la rectificare.
- 19.3. Beneficiarul declară că înțelege prevederile prezentului articol și este de acord cu procesarea datelor sale personale de către DELAY.RO, în scopul de a presta serviciile care fac obiectul prezentului contract în mod corespunzător, cât și în ceea ce privește politicile de dezvoltare ale DELAY.RO.
- 19.4. În scopul furnizării de informații, Beneficiarul poate fi contactat prin e-mail, poștă, SMS sau apel telefonic.

Părțile au înțeles să încheie astăzi, _____, prezentul Contract în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PRESTATOR
DELAY AVIATION CONSULT SRL

BENEFICIAR