

# Lepingu lisa

## FlightClaims OÜ põhiteenuse kasutamise tingimused

Viimati uuendatud 08.09.2018



### Mõisted

- 1. FlightClaims OÜ (esindaja) on** juriidiline isik, kelle **põhiteenuseks on** probleemsete lendudega kokku puutunud lennureisijate aitamine Euroopa Liidu määruse 261/2004 artikliga 7 ette nähtud täiendavate rahaliste kompensatsioonide saamisel.
- 2. Klient (esindatav) on** füüsiline isik, kes kasutab FlightClaims OÜ põhi- ja/või kõrvalteenust.
- 3. Probleemne lend on** lend, mis hilines sihtkohas maandumisega pikaajaliselt, mille väljumist muudeti enne plaanitud väljumisaega hilisemaks, tühistatud lend ning lend, mille hilinemise tõttu polnud reisijal võimalik jõuda jätkulennule. **Samuti tähendab probleemne lend** olukorda, kus reisijat ei lastud lennuki pardale vastu tema tahtmist.
- 4. Standardne kompensatsioon (edaspidi kompensatsioon) on** EL-i määruses 261/2004 artikliga 7 määratud täiendav rahaline hüvitis, mis on reisijale ette nähtud lennukompanii tekitatud ebamugavuste katteks. Igal reisijal on võimalik saada lennukompaniilt kompensatsiooni suuruses 250, 400 või 600 eurot. Teatud juhtudel on lennukompaniil õigus vähendada kompensatsiooni summat poole võrra. Täiendava rahalise hüvitise nõudmiseks ja saamiseks peavad olema täidetud määrusega 261/2004 ja sellega seotud kohtulahenditega fikseeritud eeldused.
- 5. Euroopa Liidu määrus 261/2004 on** Euroopa Parlamendi ja nõukogu õigusakt nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta.
- 6. Menetlus on** protsess, mis on algatatud FlightClaims OÜ poolt kliendi palvel lennukompanii suhtes. See tähendab kindlas järjekorras tehtavaid toiminguid ning eeldab reisija ja lennukompanii vahel sõlmitud lepingu rikkumist lennukompanii poolt ning sellest tulenevalt reisija õigust esitada lennukompaniile seadusjärgne nõue.
- 7. FlightClaims OÜ volikiri (edaspidi volikiri) on** ametlik dokument, mis korrektselt täidetuna ja allkirjastatuna annab FlightClaims OÜ-le õiguse esindada ja kaitsta kliendi huve eelkõige lennukompaniiga suhtlemisel konkreetse juhtumi osas, nõudes kliendi jaoks seadusega ette nähtud kompensatsiooni.
- 8. Täiendav volikiri on** ametlik dokument, mis tuleb kliendil FlightClaims OÜ palvel asjakohaselt täita ja allkirjastada eeldusel, et seda on vaja kliendi esindamiseks Eesti riigiasutuste poole pöördumisel ja selliste asutustega edaspidisel suhtlemisel menetluse jätkamise eesmärgil.
- 9. Leping on** kehtiv kirjalik pooltevaheline kokkulepe osutatava põhiteenuse ja edu saavutamise korral selle eest tasutava teenustasu suuruse kohta. Sõlmitud lepingu esemeteks on poolte vahel eraldi sõlmitud kokkulepped (kui niisugused on olemas), korrektselt täidetud ja allkirjastatud FlightClaims OÜ volikiri ning käesolev lepingu lisa.

**10. Sõlmitud lepingu poolteks on** FlightClaims OÜ ja klient.

**11. Teenustasu on** FlightClaims OÜ põhiteenuse hind ilma käibemaksuta, mille moodustab volikirjas fikseeritud protsent, mis arvutatakse maha lennukompaniilt saadud kompensatsiooni summast. Käibemaksukohustuslaseks muutumise hetkest on FlightClaims OÜ kohustatud lisama teenustasu juurde käibemaks.

**12. Käibemaks on** Eesti Vabariigi maks, mille suurus on 20% ning mida FlightClaims OÜ on kohustatud lisama oma teenustasu juurde vastava kohustuse tekkimise hetkest. Kohustus lisada teenustasule käibemaks laieneb ka nendele lepingutele, mis sõlmiti enne vastava kohustuse tekkimise hetkest, kuid mis leidsid eduka lahenduse pärast vastava kohustuse tekkimise hetkest.

**13. Hinnakiri on** käesolevate tingimuste lisa tabeli kujul, kus on välja toodud erinevad teenustasu summad eurodes, mis sõltuvad saadud kompensatsiooni summa suuruselt, nii ilma käibemaksuta kui ka koos käibemaksuga.

**14. Põhiteenuse kasutamise tingimused on** kohustuslik lepingu lisa, mis sisaldab lepingu üldist kirjeldust, lepingupoolte õigusi ja kohustusi, üldisi sätteid ja tingimusi, ning hinnakirja.

## 15. Hinnakiri

FlightClaims OÜ teenustasu	Kompensatsiooni suurus				
	250 €	400 €	600 €	200 €	300 €
25%	62,5 €	100 €	150 €	50 €	75 €
+ käibemaks (20%)	12,5 €	20 €	30 €	10 €	15 €
Lõplik tasumisele kuuluv summa	75 €	120 €	180 €	60 €	90 €
Kliendile jääb kätte	250 € – %	400 € – %	600 € – %	200 € – %	300 € – %
Ilma käibemaksuta teenustasu korral	187,5 €	300 €	450 €	150 €	225 €
Käibemaksuga teenustasu korral	175 €	280 €	420 €	140 €	210 €

## Lepingu kirjeldus

**16.** Lepingu eesmärgiks on FlightClaims OÜ ja kliendi vahel tekkinud õigussuhte reguleerimine ehk kliendile osutatava teenuse tingimuste fikseerimine lepingu kehtivuse ajaks. Leping loetakse sõlmituks, kui FlightClaims OÜ ei keeldunud juhtumiga tegelemast ja on saatnud reisijale FlightClaims OÜ volikirja blanketti, ning kui reisija edastas selle FlightClaims OÜ-le tagasi korrektselt täidetud ja allkirjastatud kujul koos kõikide küsitud dokumentide ja andmetega 30 kalendripäeva jooksul alates volikirja blanketti saatmise hetkest. FlightClaims OÜ-le edastatud täidetud ja allkirjastatud volikirjaga reisija kinnitab oma soovi nõuda FlightClaims OÜ abil temale potentsiaalselt ette nähtud kompensatsiooni, andes oma volikirjaga õiguse tegutseda tema nimel ja huvides. FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingu ja määrusest 261/2004 tuleneva nõude alusel esitab FlightClaims OÜ veolepingu rikkumise eest vastutavale lennukompaniile nõude hüvitada kliendile tekitatud ebamugavused vastavalt määruuses sätestatule ehk nõude kompensatsiooni väljamaksmiseks. Kui on selge, et kliendil on seaduse järgi õigus saada niisugust kompensatsiooni, kuid suhtlemine lennukompaniaga ei anna soovitud tulemust, siis annab sõlmitud leping FlightClaims OÜ-le õiguse pöörduda eri riikide pädevate asutuste poole, et juhtumi menetlemisega edasi jõuda. Niisuguste asutuste poole pöördumisel tuleb kliendil esitada FlightClaims OÜ palvel täiendavad dokumendid (passi või ID-kaardi koopia, täiendav volikiri ja/või lapse sünnitunnistus). Kui saavutatud lõpptulemus osutub positiivseks ning kliendile makstakse välja kompensatsioon, siis sõltumata sellest, kas raha laekub kliendi isiklikule või muule soovitud arveldusarvele või FlightClaims OÜ pangakontole, on FlightClaims OÜ-l osutatud teenuse eest õigus saada või endale jätta volikirjas fikseeritud protsent saadud kompensatsiooni summast, millele Eesti Vabariigi käibemaksuseaduse järgi võib lisanduda käibemaks. Kui menetluse lõpptulemusena kompensatsiooni saamine ükskõik mis põhjusel ebaõnnestub, siis FlightClaims OÜ informeerib sellest klienti, tuues välja vastavad selgitused ja vajadusel esitades tõendid, misjärel leping lõpetatakse.

## Lepingupoolte õigused ja kohustused

### Kliendi õigused

#### Kliendil on õigus:

17. kasutada lennunouded.ee veebilehte kooskõlas FlightClaims OÜ kasutustingimustega;
18. küsida ja saada FlightClaims OÜ-lt tõendeid nõude esitamise ja kompensatsiooni saamise osas ning saada lennukompanii vastuseid tema nimel esitatud nõudele;
19. küsida ja saada informatsiooni tema juhtumi menetlemise edasijõudmise kohta;
20. saada tasuta informatsiooni teda huvitavate lennureisija õiguste kohta;
21. edukalt lõppenud menetluse korral ehk pärast sissenõutud kompensatsiooni laekumist FlightClaims OÜ arveldusarvele saada temale ettenähtud kompensatsiooni osa vastavalt FlightClaims OÜ kehtivale hinnakirjale või eraldi sõlmitud kokkuleppele;
22. nõuda FlightClaims OÜ-le edastatud kompensatsiooni nõudmise/saamise õiguse tuvastamiseks isiklike andmete ja neid sisaldavate dokumentide kohest kustutamist;
23. nõuda pärast FlightClaims OÜ-ga lepingu lõppemist menetluse läbiviimise jaoks edastatud

isiklike andmete ja neid sisaldavate dokumentide kohest kustutamist;

24. osaleda FlightClaims OÜ poolt läbiviivates loosimistes ja kampaaniates ning saada vastavaid hüvesid.
25. Kliendil võib ka olla õigus täiendavale soodustusele teenustasu osas vastava ja kehtiva kokkuleppe olemasolul FlightClaims OÜ-ga.

### **Kliendi kohustused**

26. FlightClaims OÜ-le edastatud volikirjaga kinnitab klient, et FlightClaims OÜ-ga lepingu sõlmimise hetkel ei menetle sama juhtumit keegi teine ning sama juhtumi menetluse läbiviimist ei valmista ette muu isik või asutus.
27. Kliendil puudub õigus FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingu kehtivuse ajal sõlmida sarnane leping teise esindajaga ilma vastava vajaduseta ning kirjaliku kokkuleppeta FlightClaims OÜ-ga, või mõjuva põhjusega lepingust taganeda.
28. Kliendil lasub kohustus esitada FlightClaims OÜ-le õiged andmed.
29. Klient peab vajadusel edastama FlightClaims OÜ-le menetluse läbiviimiseks täiendavat informatsiooni, dokumente ja andmeid korrektsel kujul.
30. Kliendil on kohustus teavitada FlightClaims OÜ-d lepingu kehtivuse ajal lennukompaniilt saadud tagasisidest või raha laekumisest tema poolt teatatud pangakontole ja/või tema kaasreisijate pangakontodele.
31. Klient on kohustatud tasuma temale esitatud FlightClaims OÜ arve täies ulatuses pärast kompensatsiooni laekumist hiljemalt 15 tööpäeva möödumisel arvutatuna temale arve saatmise kuupäevast juhul, kui lennukompanii on kliendile välja maksnud kompensatsiooni määruse 261/2004 järgi FlightClaims OÜ poolt tehtud toimingute tulemusena.
32. Klient kohustub teavitama FlightClaims OÜ-d temale esitatud arve(te) tasumisest, et vältida võimalikku viivist juhul, kui ülekanne/ülekanded tehakse viimasel tähtpäeval pärast kella 16:00.
33. Et vältida viivist, on klient kohustatud teavitama FlightClaims OÜ-d mõistliku aja jooksul alates temale arve saatmise kuupäevast mõjuvast põhjusest, mille tõttu pole temal võimalik esitatud arve kinni maksta ning kokku leppida arve tasumiseks ette nähtud tähtaja pikendamises.
34. Kliendil lasub kohustus kustutada temale tema juhtumi menetlusega edastatud dokumendid kohe pärast kompensatsiooni saamist ehk lepingu lõppemist, kui need sisaldavad teiste isikute personaalseid andmeid.

### **FlightClaims OÜ õigused**

#### **FlightClaims OÜ-l on õigus:**

35. keelduda lepingueelsete läbirääkimiste ajal juhtumi menetlemast;
36. küsida ja saada teenuse osutamise jaoks vajalikke andmeid ja dokumente ning kasutada neid eesmärgipäraselt;
37. pöörduda vajadusel eri riikide pädevate asutuste poole konkreetse juhtumi menetlemise jätkamise eesmärgiga;
38. menetluse ajaks jätta endale ainuõigus otsustada kasutatavate õiguskaitsevahendite üle;
39. lõpetada kliendiga koostöö ning keelduda edaspidises teenuse osutamises, kui klient ei tee FlightClaims OÜ-ga piisavalt koostööd või näitab alusetult üles lugupidamatust FlightClaims

- OÜ või FlightClaims OÜ töötaja vastu, või kahjustab FlightClaims OÜ mainet;
40. erandlikel juhtudel sõlmida lennukompaniiga kompromiss eeldusel, et klient jääb saavutatud tulemusega rahule;
  41. saada või endale jätta lõplik teenustasu pärast kompensatsiooni laekumist;
  42. nõuda ja saada kliendile esitatud arvel märgitud viivist iga makse teostamisega viivitatud päeva eest, kui klient pole teinud FlightClaims OÜ-le ülekannet temale esitatud arve alusel 15 tööpäeva jooksul ning pole FlightClaims OÜ-ga kokku leppinud maksetähtaja pikendamises. Iga FlightClaims OÜ esitatud arve maksmise tähtaeg on 10 tööpäeva alates kliendile saatmise kuupäevast. Täiendava tähtaja pikkus on viis tööpäeva.

## **FlightClaims OÜ kohustused**

### **FlightClaims OÜ kohustub:**

43. austama oma klientide õigusi;
44. mitte avaldama kliendi isiklike andmeid ja mitte edastama neid sisaldavaid dokumente kolmandatele isikutele ja avalikkusele, teisisõnu igapähele, kes pole seotud kliendi juhtumi menetlusega, nõudega ja FlightClaims OÜ-le tehtud päringuga;
45. tegema kliendile ülekande vastavalt kehtivale hinnakirjale või eraldi sõlmitud kokkuleppele hiljemalt järgmisel tööpäeval alates kompensatsiooni laekumise kuupäevast eeldusel, et klient on enne kompensatsiooni laekumist edastanud FlightClaims OÜ-le vajalikud ja korrektsed pangakonto rekvisiidid;
46. kustutama kliendi päringu koos kogu kirjavahetuse ja tema juhtumi menetlemisega seotud isiklike andmete ja neid sisaldavate dokumentidega hiljemalt 30 kalendripäeva möödumisel pärast lepingu lõppemist, kui klient pole varem avaldanud soovi, et FlightClaims OÜ teeks seda kohe või lühema tähtaja jooksul pärast lepingu lõppemist;
47. kustutama kliendi päringu koos kogu kirjavahetuse ning avaldatud ja edastatud isiklike andmete ja neid sisaldavate dokumentidega hiljemalt 30 kalendripäeva möödumisel pärast viimase e-kirja saatmist kliendile, kui klient pole sellele vastanud ühe kuu jooksul;
48. tegutsema vastavalt hea usu põhimõttele.

## **Lepingust taganemine**

49. Klient võib sõlmitud lepingust taganeda juhul, kui FlightClaims OÜ on oluliselt lepingut rikkunud. Sellisel juhul lepingust taganemiseks peab klient saatma FlightClaims OÜ-le mõistliku aja jooksul pärast lepingu rikkumist või lepingu rikkumisest teada saamist vabas vormis e-posti teel kirjaliku tahteavalduse.
50. Klient võib sõlmitud lepingust taganeda omal tahtel ja põhjust avaldamata 14 päeva jooksul alates lepingu sõlmimise ajast juhul, kui Võlaõigusseaduse paragrahvi 53 lõike 4 p 1 vähemalt üks tingimustest on täitmata.
51. FlightClaims OÜ võib sõlmitud lepingust taganeda juhul, kui klient ei tee FlightClaims OÜ-ga piisavalt koostööd ning see avaldab negatiivset mõju menetlusele. Samuti juhul, kui klient rikub oluliselt lepingut, või näitab alusetult üles lugupidamatust FlightClaims OÜ või FlightClaims OÜ töötaja vastu, või kahjustab FlightClaims OÜ mainet.

## Lepingu lõppemine

### Sõlmitud leping loetakse lõppenuks:

52. kui FlightClaims OÜ on teinud kliendi isiklikule või kliendi palvel muule arveldusarvele ülekande õiges summas vastavalt kehtivale hinnakirjale või eraldi sõlmitud kokkuleppele;
53. juhul kui kliendile makstud kompensatsioon laekus kliendi isiklikule või muule kliendi poolt FlightClaims OÜ-le teatatud pangakontole, siis alates hetkest, mil klient on tasunud temale esitatud FlightClaims OÜ arve täies ulatuses, sealhulgas on tasunud viivist, kui niisugune oli tekkinud;
54. juhul kui selgub, et edu saavutamine konkreetse juhtumi osas ei õnnestu ükskõik mis põhjusel. Leping loetakse lõppenuks alates hetkest, kui FlightClaims OÜ on klienti sellest vastavalt teavitanud;
55. kui klient või FlightClaims OÜ on õiguslikult lepingust taganenud.

## Kliendi isiklikud andmed

56. Kooskõlas Eesti Vabariigi isikuandmete kaitse seaduse ja Euroopa Liidu isikuandmete kaitse määrusega (GDPR) kogutakse isiklike andmeid üksnes osutatava teenuse jaoks vajalikus koguses, töödeldakse ainult kliendi nõusolekul ja kasutatakse üksnes eesmärgipäraselt. Kliendi isiklike andmeid ja neid sisaldavaid dokumente edastatakse ainult konkreetse juhtumi ja menetlusega otseselt või kaudselt seotud osapooltele, kelleks on eelkõige veolepingu rikkumisest vastutav lennukompanii ja pädev määruse 261/2004 täitevasutus. Neid andmeid ja dokumente ei avaldata konkreetse menetluse, kliendi nõude ja/või päringuga mitteseotud isikutele või avalikkusele. Kõik lepingu sõlmimiseni mittejäädud päringud, mis said registreeritud FlightClaims OÜ poolt kasutatavates süsteemides, ning kõik lõpetatud lepinguga päringud kustutakse koos kogu kirjavahetuse ja kõikide isiklike andmete ja neid sisaldavate dokumentidega hiljemalt 30 kalendripäeva möödumisel, kui klient pole nõudnud teisiti.

## Autoriõigustest

57. Teil puudub igasugune õigus FlightClaims OÜ kaubamärkide, disainilahenduste ja muude autoriõigustega või muul moel kaitstud materjalide või sarnaste elementide kopeerimiseks ja kasutamiseks. Teisisõnu, kõikide materjalide ja dokumentide kopeerimiseks ja kasutamiseks, mida kuvatakse ja kasutatakse FlightClaims OÜ veebilehel lennunouded.ee ja Facebooki lehel lennunouded.ee ning mida FlightClaims OÜ kasutab läbiviiva menetluse käigus.

## Lõppsätted

58. Käesolevale õigussuhtele kohalduvad kehtivad Eesti Vabariigi õigusaktid, eelkõige VÕS-i ja TsÜs-i sätted, samuti ka Euroopa Liidu relevantset õigusaktid.
59. Käesolevast lepingust tulenevad vaidlused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimiste käigus kokkuleppele ei jõuta, siis pooltel on õigus pöörduda kohtu poole.

- 60.** FlightClaims OÜ võib ilma teavituseeta piirata või täielikult sulgeda kliendile ligipääsu FlightClaims OÜ kodulehele lennunouded.ee, kui klient oluliselt rikkus kasutustingimustes sätestatud tingimusi ja/või ohustab mingil moel kodulehe kättesaadavust ja/või turvalisust.
- 61.** Kui mõni kasutustingimustes olevatest sätetest osutub tühiseks, siis ei tähenda see teiste sätete kehtetust.
- 62.** FlightClaims OÜ-l on igal hetkel õigus muuta, täiendada ja parandada ülalpool olevaid kasutustingimusi, avaldades uuendatud kasutustingimused veebilehel lennunouded.ee vastavas jaotuses. Kui vähemalt üht kasutustingimuste sätetest muudetakse või lisatakse uus säte, siis uuendatud redaktsioon hakkab kehtima ainult pärast selle avaldamist sõlmitud lepingutele eeldusel, et selline reegel pole vastuolus Eesti Vabariigi kehtiva õigusega. Enne avaldamist sõlmitud lepingutele kehtib eelnev kasutustingimuste versioon.

**Uuendatud kasutustingimuste versioon on kinnitatud ja vastu võetud 08.09.2018**

Kontakt: [info@lennunouded.ee](mailto:info@lennunouded.ee) / +372 5891 8943 (Martin)

FlightClaims OÜ, registrikood: 14344660, aadress: Järva 9c, 80023 Pärnu, Eesti