

Приложение к договору

Условия пользования основной услугой FlightClaims OÜ

Обновлённая версия от 08.09.2018



Понятия

- 1. FlightClaims OÜ (представитель)** – это юридическое лицо, основной услугой которого является оказание помощи авиапассажирам в получении дополнительных денежных компенсаций, предусмотренных статьей 7 постановления ЕС 261/2004, от авиакомпаний за проблемные авиарейсы.
- 2. Клиент (представляемый)** – это физическое лицо, использующее основную и/или же вторичную услугу FlightClaims OÜ.
- 3. Проблемный авиарейс** – это задержанный по времени рейс, рейс, который отменили, а также время вылета которого отложили до изначально запланированного времени вылета на более поздний срок. Также этот термин означает ситуацию, когда пассажиру отказали в посадке на борт вопреки его желанию.
- 4. Стандартная компенсация (далее компенсация)** – это дополнительное денежное возмещение, размеры которого зафиксированы статьей 7 постановления ЕС 261/2004, и которое предусмотрено авиапассажиру для возмещения причинённых ему авиакомпанией неудобств. Каждый авиапассажир может получить от авиакомпании компенсацию в размере 250, 400 или же 600 евро. В определённых случаях авиакомпания имеет право сократить размер выплачиваемой компенсации ровно на половину. Для требования дополнительного денежного возмещения должны быть выполнены определённые условия, предусмотренные правовым актом ЕС 261/2004 и связанными с ним резолюциями Европейского суда.
- 5. Постановление ЕС 261/2004** – это правовой акт Европейского парламента и совета ЕС, в котором записаны общие положения по оказанию поддержки и помощи авиапассажирам, авиарейс которых был задержан, отменён или же кому было отказано в посадке на борт.
- 6. Производственный процесс (также производство)** – это процесс в отношении авиакомпании, начатый FlightClaims OÜ по просьбе клиента. Означает совершение определённых действий в определённом порядке и подразумевает нарушение заключённого между клиентом и авиакомпанией договора со стороны авиакомпании, и, как следствие, законное право клиента предъявить требование нарушившей договор стороне.
- 7. Доверенность FlightClaims OÜ (далее доверенность)** – это официальный документ, который в корректно заполненном и подписанном виде даёт FlightClaims OÜ право представлять и защищать интересы клиента прежде всего при общении с авиакомпанией,

требуя для клиента положенную законом компенсацию.

- 8. Дополнительная доверенность** – это официальный документ, который, по просьбе FlightClaims OÜ, клиенту будет необходимо корректно заполнить и подписать в случае, если таковой понадобится для представления интересов клиента при обращении к эстонскому гос. учреждению.
- 9. Договор** – это действующее письменное соглашение между сторонами договора об оказании основной услуги и, в случае достижения успеха, размера платы за неё. Предметами договора являются заключённые сторонами договора отдельные договорённости (если таковые имеются), корректно заполненная и подписанная клиентом доверенность FlightClaims OÜ, а также приложение к договору в виде условий пользования основной услугой FlightClaims OÜ.
- 10. Стороны договора** – сторонами заключенного договора являются FlightClaims OÜ и клиент.
- 11. Плата за услугу** – это стоимость основной услуги FlightClaims OÜ без учёта налога с оборота, которую составляет фиксированный в доверенности процент, вычитываемый с полученной от авиакомпании суммы компенсации. С момента становления налогообязанным предприятием FlightClaims OÜ обязан добавить к плате за услугу налог с оборота.
- 12. Налог с оборота** – это налог Эстонского государства, величина которого равна 20%, и который FlightClaims OÜ обязан добавить к плате за услугу с момента появления соответствующей обязанности. Обязанность добавить налог с оборота также распространяется на те договоры, которые были заключены до момента появления соответствующей обязанности, и по которым был достигнут положительный результат после появления соответствующей обязанности.
- 13. Прейскурант** – это приложение к настоящим условиям пользования в виде таблицы, в котором указаны величины платы за услугу в евро в зависимости от суммы компенсации как с учётом, так и без учёта налога с оборота.
- 14. Условия пользования основной услугой FlightClaims OÜ** – это обязательное приложение к договору, содержащее его описание, права и обязанности обеих сторон договора, общие постановления и условия, а также прейскурант.

15. Прейскурант

Размер платы за услугу FlightClaims OÜ	Размер компенсации				
	250 €	400 €	600 €	200 €	300 €
25%	62,5 €	100 €	150 €	50 €	75 €
+ налог с оборота (20%)	12,5 €	20 €	30 €	10 €	15 €
Итоговая сумма к оплате	75 €	120 €	180 €	60 €	90 €
Клиент получает	250 € – %	400 € – %	600 € – %	200 € – %	300 € – %
При плате за услугу без налога	187,5 €	300 €	450 €	150 €	225 €
При плате за услугу с налогом	175 €	280 €	420 €	140 €	210 €

Описание договора

16. Целью заключаемого договора является регулирование правовых отношений между сторонами договора, т.е. фиксирование условий оказываемой клиенту услуги на время действия договора. Договор считается заключённым, если FlightClaims OÜ не отказался взяться за дело и отправил пассажиру бланк доверенности FlightClaims OÜ, и, если пассажир передал его обратно FlightClaims OÜ в корректно заполненном и подписанном виде вместе со всеми запрошенными документами и данными в течение 30 календарных дней с момента отправки бланка доверенности. Переданной FlightClaims OÜ заполненной и подписанной доверенностью пассажир подтверждает своё желание требовать потенциально предназначенную ему компенсацию от авиакомпании с помощью FlightClaims OÜ, передавая таким образом FlightClaims OÜ полномочия действовать от его лица и в его интересах. На основании заключённого договора и исходящего из постановления 261/2004 права потребовать компенсацию FlightClaims OÜ предъявляет отвечающей за нарушение договора о перевозке авиакомпании требование компенсировать клиенту причинённые неудобства в соответствии с постановлением. Если у клиента есть право на компенсацию, однако переговоры с авиакомпанией не приносят

желаемого результата, то на основании заключённого договора у FlightClaims OÜ также есть право обратиться к компетентному учреждению с целью достижения желаемого результата по конкретному делу. Перед подачей соответствующего заявления подобному учреждению клиенту необходимо по просьбе FlightClaims OÜ предоставить дополнительные документы, такие как копия паспорта или ИД-карты, а также, по необходимости, дополнительную доверенность и/или свидетельство о рождении ребёнка. Если достигнутый итоговый результат по производству окажется положительным и клиенту будет выплачена компенсация, то вне зависимости от того, будут ли денежные средства зачислены на расчётный счёт FlightClaims OÜ или же клиента, или же на иной предоставленный клиентом счёт, у FlightClaims OÜ есть право получить или удержать фиксированный в доверенности процент от полученной суммы компенсации, к которому, в соответствии с законом ЭР о налоге с оборота, может быть прибавлен налог с оборота. Если по итогу производства FlightClaims OÜ по какой-либо причине не удастся востребовать компенсацию, то в таком случае FlightClaims OÜ информирует об этом клиента, предъявляя ему соответствующие разъяснения и, по необходимости, доказательства, после чего действие договора прекращается.

Права и обязанности обеих сторон

Права клиента

У клиента есть право:

- 17.** использовать веб-страницу lennunouded.ee в соответствии с настоящими условиями пользования FlightClaims OÜ;
- 18.** запросить и получить от FlightClaims OÜ доказательства о предъявленном авиакомпании требовании, о получении компенсации, а также копии полученных от авиакомпании ответов касательно своего случая;
- 19.** запросить и получить информацию о продвижениях по начатому производству касательно своего случая;
- 20.** бесплатно получить информацию по интересующим его вопросам касательно прав авиапассажира;
- 21.** в случае успешного завершения производства, т.е. после зачисления востребованной компенсации на банковский счёт FlightClaims OÜ, получить положенную часть от зачисленной суммы в соответствии с действующим прейскурантом, или же в соответствии с отдельной договорённостью;
- 22.** потребовать удалить все переданные FlightClaims OÜ персональные данные для выявления права потребовать/получить компенсацию, а также содержащие их документы, сразу после получения ответа на заданный вопрос;
- 23.** потребовать удалить все переданные FlightClaims OÜ для проведения производства персональные данные, а также содержащие их документы, сразу после окончания действия договора;
- 24.** участвовать в проводимых FlightClaims OÜ конкурсах и кампаниях и получить соответствующие блага;

25. В отдельных случаях, согласно с действующей с FlightClaims OÜ договорённостью, у клиента может быть право на дополнительную льготу в отношении платы за услугу.

Обязанности клиента

26. Переданной FlightClaims OÜ доверенностью клиент подтверждает, что производственный процесс по тому же случаю не ведётся кем-то другим и, что третье лицо или учреждение не занимается подготовкой к проведению производства относительно того же случая.
27. У клиента отсутствует право во время действия договора с FlightClaims OÜ передавать полномочия для начала производства по тому же случаю третьему лицу или учреждению без необходимости и письменного согласования с FlightClaims OÜ, или расторгнуть договор без весомой причины.
28. Клиент обязан предоставлять FlightClaims OÜ верные данные.
29. Клиент обязан предоставлять FlightClaims OÜ необходимую информацию, документы и данные в корректном виде и в указанные сроки.
30. Клиент обязан во время действия договора информировать FlightClaims OÜ о полученной обратной связи и/или о зачислении денежных средств от авиакомпании на предоставленный им расчётный счёт, а также на расчётный счёт своего спутника.
31. Клиент обязуется оплатить выставленный ему счёт FlightClaims OÜ в полном объёме после получения компенсации в течение 15 рабочих дней с момента отправления счёта, если авиакомпания выплатила клиенту компенсацию в соответствии с постановлением 261/2004 на предоставленный клиентом расчётный счёт как следствие предпринятых FlightClaims OÜ действий.
32. Во избежание издержек за задержку задолженной FlightClaims OÜ суммы клиент обязуется сообщить FlightClaims OÜ об оплате выставленного счёта, если перевод осуществляется в последний предназначенный день для оплаты после 16:00.
33. Клиент обязан сообщить FlightClaims OÜ в течение разумного времени после отправления ему счёта о весомой причине, по которой полученный счёт не может быть оплачен в указанный срок, и договориться о продлении срока для оплаты во избежание издержек.
34. Клиент обязан удалить переданные ему и связанные с его производством документы сразу после получения компенсации, если эти документы содержат персональные данные других пассажиров.

Права FlightClaims OÜ

У FlightClaims OÜ есть право:

35. во время проведения предварительных переговоров о заключении договора отказать пассажиру в оказании услуги;
36. запросить и получить все необходимые для оказания услуги данные и документы, а также использовать их по назначению;
37. по необходимости обращаться к компетентным учреждениям разных стран с целью

продолжения производства;

38. при проведении производства оставить за собой право о принятии окончательного решения по использованию методов для защиты прав клиента;
39. прекратить сотрудничество с клиентом и отказаться от дальнейшего оказания услуги, если клиент не сотрудничает с FlightClaims OÜ в должном объёме и/или безосновательно проявляет к FlightClaims OÜ или его работнику неуважение, а также если действия клиента вредят репутации FlightClaims OÜ;
40. в некоторых случаях заключить с авиакомпанией компромисс при условии, что клиент останется удовлетворен итоговым результатом;
41. получить или удержать окончательную плату за успешно оказанную услугу после зачисления компенсации;
42. требовать и получить указанную в выставленном счёте издержку за каждый задержанный с платежом день, если клиент не перевёл денежные средства FlightClaims OÜ на основании выставленного ему счёта в течение 15 рабочих дней и не договорился с FlightClaims OÜ о продлении срока для оплаты. Срок для оплаты каждого выставленного счёта FlightClaims OÜ составляет 10 рабочих дней с момента его отправки клиенту. Дополнительный срок для оплаты составляет пять рабочих дней.

Обязанности FlightClaims OÜ

FlightClaims OÜ обязуется:

43. уважать права своих клиентов;
44. не разглашать личные данные клиента и не передавать содержащие их документы третьим лицам и общественности, иными словами, всем, кто не имеет отношения к производству, требованию и зарегистрированной в системе FlightClaims OÜ заявке клиента;
45. сделать клиенту надлежащий денежный перевод согласно действующему преysкуранту или отдельной договорённости после зачисления компенсации на расчётный счёт FlightClaims OÜ не позднее следующего рабочего дня при условии, что клиент своевременно предоставил FlightClaims OÜ корректные и необходимые для соответствующего перевода данные;
46. удалить заявку и всю переписку с клиентом вместе со всеми переданными FlightClaims OÜ документами, содержащими персональные данные, не позднее 30 календарных дней с момента окончания договора, если клиент не потребовал сделать это сразу или в течение более короткого срока;
47. удалить заявку клиента и всю переписку вместе со всеми переданными документами, содержащими персональные данные, не позднее 30 календарных дней после отправки последнего э-письма клиенту, если клиент на него не ответил в течение одного месяца;
48. действовать в соответствии с принципом добросовестности.

Расторжение договора

49. Клиент может расторгнуть договор в случае, если FlightClaims OÜ грубо нарушил

условия договора. В таком случае для расторжения договора клиенту необходимо направить FlightClaims OÜ письменное заявление в свободной форме по э-почте о соответствующем желании в течение разумного срока после грубого нарушения договора или же после того, как клиент узнал о грубом нарушении.

50. Клиент также может расторгнуть заключённый с FlightClaims OÜ договор по своему желанию без разъяснения причин в течение 14 дней с момента его заключения в случае, если хотя бы одно из условий пункта 1 части 4 статьи 53 закона о Долговом праве не выполнено.
51. FlightClaims OÜ может расторгнуть договор в случае, если клиент не сотрудничает с FlightClaims OÜ в достаточном объёме и это оказывает негативное влияние на производственный процесс; когда клиент грубо нарушил условия договора; при обстоятельствах, когда клиент безосновательно проявил неуважение к FlightClaims OÜ или его работнику; если действия клиента вредят репутации FlightClaims OÜ.

Окончание договора

Договор считается завершённым:

52. с момента, когда FlightClaims OÜ перевёл надлежащую денежную сумму на банковский счёт, предоставленный клиентом, в соответствии с действующим прейскурантом или отдельно заключённой договорённостью;
53. или в случае, если денежная компенсация поступила изначально на банковский счёт клиента, или иной предоставленный им счёт, то с момента полной оплаты выставленного клиенту счёта FlightClaims OÜ, включая полную оплату издержки при её возникновении;
54. в случае, если выясняется, что у клиента отсутствует право на компенсацию или же компенсацию не удаётся востребовать по иным причинам. Договор считается завершённым с момента отправки соответствующих разъяснений клиенту;
55. если FlightClaims OÜ или клиент расторгнул договор на законных основаниях.

Личные данные клиента

56. В соответствии с законом о защите персональных данных Эстонской Республики и Европейским постановлением о защите персональных данных (GDPR) личные данные клиента собираются исключительно в необходимом объёме для оказания клиенту услуги, обрабатываются только при согласии самого клиента и используются исключительно по назначению. Все личные данные, предоставленные FlightClaims OÜ, и содержащие их документы, передаются исключительно имеющим прямое или косвенное отношение лицам и учреждениям, которыми прежде всего является отвечающая за нарушивший договор о перевозке авиакомпания и компетентное исполнительное учреждение под постановлением ЕС 261/2004. Все вышеупомянутые в пункте 53 данные и содержащие их документы не разглашаются и не передаются лицам и учреждениям, не связанным с конкретным производством, требованием клиента и/или его заявкой. Все запросы, по которым не было достигнуто письменное соглашение, но которые были тем или иным образом зарегистрированы в используемых системах FlightClaims OÜ, и все те запросы, по которым договор был завершён, и которые содержат персональные данные клиента и

соответствующие документы, подлежат удалению вместе со всей перепиской в течение 30 календарных дней, если клиент не распорядился иначе.

Об авторских правах

57. У Вас отсутствует какое-либо право копировать и/или использовать дизайнерские решения, логотип и другие связанные с авторскими правами или защищённые иными законами материалы, иными словами, всё то, что использует FlightClaims OÜ на своём сайте lennunouded.ee, Facebook-странице lennunouded.ee и в ходе производственного процесса.

Заключительные постановления

- 58.** К этому договору применяются действующие законы Эстонского государства, прежде всего постановления законов о Долговом и Гражданском правах, а также релевантные законы Европейского Союза.
- 59.** Споры, возникшие на основании заключённого договора, решаются прежде всего в ходе переговоров. Если по итогам переговоров сторонам не удастся достигнуть компромисса, то у сторон есть право обратиться в суд.
- 60.** FlightClaims OÜ может без оповещения ограничить или полностью закрыть доступ лицу на страницы lennunouded.ee, если он/она грубо нарушает условия пользования и/или угрожает каким-либо способом доступу страниц и/или их защищённости.
- 61.** Если какое-то из условий пользования окажется ничтожным, это не означает недействительность остальных условий.
- 62.** У FlightClaims OÜ есть право в любой момент изменять и дополнять вышеприведённые условия, публикуя обновлённую версию условий на сайте lennunouded.ee в соответствующем разделе. Если хотя бы одно положение настоящих условий будет изменено или же добавлено новое, то обновлённая версия условий пользования будет действительна для договоров, заключённых после её публикации за исключением случаев, когда это идёт в разрез в действующим законодательством Эстонского государства. Для договоров, заключённых до публикации изменений, действует предшествующая версия условий пользования.

Обновленная версия настоящих условий пользования утверждена и принята 08.09.2018

Контакт: info@lennunouded.ee / +372 5891 8943 (Мартин)

FlightClaims OÜ, регистрационный код: 14344660, адрес: Ярва 9ц, 80023 Пярну, Эстония