

Условия пользования основной услугой FlightClaims OÜ

Приложение No 1 к доверенности

Действующая от 01.07.2020 версия



Понятия

- 1. FlightClaims OÜ (рег. код 14344660)** – зарегистрированное по юридическому адресу Järva tn 9c, 80023 Pärnu в Эстонской Республике коммерческое общество, которое предоставляет авиапассажирам свои услуги в э-среде Интернет.
- 2. Основная услуга FlightClaims OÜ (далее услуга)** – оказание помощи авиапассажирам, которые столкнулись с проблемными авиарейсами, в получении стандартных денежных компенсаций, предусмотренных статьёй 7 постановления ЕС 261/2004.
- 3. Клиент** – физическое лицо, с которым FlightClaims OÜ заключил договор об оказании услуги, а также лицо, которое является представителем клиента при общении с FlightClaims OÜ.
- 4. Проблемный авиарейс** – задержанный, отменённый, отложенный или приземлившийся в непредусмотренном изначально аэропорту авиарейс. Также, этот термин означает ситуацию, когда авиапассажиру отказали в посадке на борт вопреки желанию пассажира.
- 5. Постановление ЕС 261/2004 (далее постановление)** – 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. Рекомендуем Вам ознакомиться с эстонской или английской версией постановления. Эстонская версия также находится в открытом доступе на домашней странице FlightClaims OÜ www.lennupouded.ee в разделе «ЧАВО» (первый вопрос).
- 6. Стандартная компенсация (далее компенсация)** – дополнительное денежное возмещение, размеры которого зафиксированы статьёй 7 постановления ЕС 261/2004, и которое предусмотрено авиапассажиру для возмещения причинённых ему авиакомпанией неудобств в связи с проблемным рейсом. Как правило, каждый авиапассажир (за исключением детей до двух лет, которые путешествуют по бесплатному билету и не имеют отдельного места в самолёте) может получить от авиакомпании компенсацию в размере 250, 400 или же 600 евро в зависимости от обстоятельств конкретного случая. В определённых случаях авиакомпания имеет право сократить размер компенсации ровно наполовину. Для требования и получения компенсации должны быть прежде всего соблюдены определённые условия, предусмотренные, в первую очередь, правовым актом ЕС

261/2004, а также связанными с ним резолюциями Европейского суда.

7. **Заявление (кому) FlightClaims OÜ (далее заявление)** – отправленная FlightClaims OÜ через домашнюю веб-страницу FlightClaims OÜ www.lennunouded.ee заявка в виде стандартного заявления или отправленное FlightClaims OÜ по э-почте заявление.
 - 7.1. **Общее заявление** – заявление, включающее в себя общее желание и одинаковые требования нескольких авиапассажиров, у которых общая бронь, по отношению к одной и той же авиакомпании в связи с одним и тем же случаем.
8. **Доверенность FlightClaims OÜ (далее доверенность)** – корректно заполненный и подписанный клиентом документ в виде бланка доверенности FlightClaims OÜ, который действует до окончания договора, и которым клиент даёт FlightClaims OÜ полномочия действовать во внесудебном порядке от лица клиента и в его интересах относительно конкретного случая за договорённую плату в случае получения компенсации, с целью получить компенсацию. Также, доверенность даёт FlightClaims OÜ право помочь клиенту, при необходимости, обратиться в суд и помогать на протяжении всего судебного процесса.
9. **Договор** – это заключаемое письменно между клиентом и FlightClaims OÜ соглашение об оказании клиенту услуги. Заявление и доверенность клиента, данные условия пользования, политика приватности FlightClaims OÜ и дополнительные и отдельные письменные договорённости клиента с FlightClaims OÜ являются неотъемлемой частью договора.
10. **Сторонами заключённого договора** являются FlightClaims OÜ и клиент.
11. **Производственный процесс (далее производство)** – процесс в отношении авиакомпании, который FlightClaims OÜ начинает или продолжает по своему усмотрению после заключения с клиентом договора с целью помочь клиенту получить компенсацию. Означает совершение определённых действий в определённом порядке и подразумевает, прежде всего, нарушение заключённого между клиентом и авиакомпанией договора о перевозке со стороны авиакомпании, и, как следствие, законное право клиента предъявить ответственной авиакомпании требование по выплате компенсации.
12. **Плата за услугу FlightClaims OÜ (далее плата за услугу)** – это фиксированный в доверенности процент, который не включает в себя налог с оборота, который высчитывается исключительно из суммы полученной компенсации или денежной ценности подарочной карты, и который клиент обязан заплатить FlightClaims OÜ за оказанную услугу, если с момента передачи FlightClaims OÜ полномочий FlightClaims OÜ помог клиенту в получении компенсации или подарочной карты от авиакомпании.
13. **Налог с оборота (далее НСО)** – это учреждённый в Эстонской Республике налог, величина которого по состоянию на 11.06.2020 равна 20%, и который FlightClaims OÜ обязан добавить к плате за услугу

с момента появления соответствующей обязанности.

- 14. Цена за услугу** – это окончательная стоимость оказанной клиенту услуги FlightClaims OÜ в евро, которую составляют плата за услугу и прибавляемый к ней НДС, если на момент зачисления компенсации или получения подарочной карты клиента FlightClaims OÜ является налогообязанным субъектом. Если на момент зачисления компенсации или получения подарочной карты FlightClaims OÜ не является налогообязанным субъектом, то цена услуги состоит только из платы за услугу в эквиваленте EUR.
- 15. Счёт FlightClaims OÜ за услугу** – документ FlightClaims OÜ, который FlightClaims OÜ выставляет клиенту по э-почте в течение разумного времени после зачисления его компенсации или получения подарочной карты в соответствии с заключённым договором за успешно оказанную услугу, и который клиент обязан оплатить в полном объёме в течение указанного в этом документе разумного срока после получения этого документа.
- 16. Условия пользования основной услугой FlightClaims OÜ (далее условия пользования)** – это обязательное приложение No 1 к доверенности, содержащее понятия, преискурант, общее описание услуги и договора, права и обязанности сторон договора, а также общие положения и условия договора.
- 17. Преискурант** – это обязательное дополнение условий пользования в виде таблицы, в котором указаны составляющие цены за услугу и их эквивалент в евро, а также сумма компенсации в евро, которая останется клиенту на руки после оплаты оказанной ему услуги.

18. Прейскурант (знак «€» означает EUR)

Составляющие цены услуги и сумма компенсации, которая остается клиенту	Сумма полученной от авиакомпании компенсации				
	250 €	400 €	600 €	200 €	300 €
25% от полученной суммы компенсации – плата за услугу	62,5 €	100 €	150 €	50 €	75 €
Сумма компенсации минус плата за услугу без НСО	250 € – 62,5 €	400 € – 100 €	600 € – 150 €	200 € – 50 €	300 € – 75 €
Клиенту остаётся 75% от полученной суммы компенсации при плате за услугу без НСО	187,5 €	300 €	450 €	150 €	225 €
Сумма НСО в евро в зависимости от суммы полученной компенсации (25% x 0,2)	12,5 €	20 €	30 €	10 €	15 €
Плата за услугу плюс НСО (25% + 25% x 0,2)	62,5 € + 12,5 € = 75 €	100 € + 20 € = 120 €	150 € + 30 € = 180 €	50 € + 10 € = 60 €	75 € + 15 € = 90 €
Сумма полученной компенсации минус плата за услугу с НСО	250 € – 75 €	400 € – 120 €	600 € – 180 €	200 € – 60 €	300 € – 90 €
Клиенту остаётся 70% от полученной суммы компенсации при плате за услугу с НСО	175 €	280 €	420 €	140 €	210 €

Общее описание договора и услуги

19. Целью договора является регулирование возникших между сторонами договора правовых отношений, т.е. установление условий оказываемой клиенту услуги. Договор считается заключённым с момента, когда FlightClaims OÜ получил корректно заполненный и подписанный клиентом действующий бланк доверенности FlightClaims OÜ в корректном виде. Если во время действия договора клиента хочет представлять третье лицо, то в таком случае ему необходимо отдельно подписать и отправить FlightClaims OÜ по э-почте действующую версию условий пользования. Это правило не распространяется на случаи, когда клиентом является несовершеннолетнее лицо, которое представляет его законный представитель – например мать или отец. Одним из основных предварительных условий заключения договора является письменное согласие FlightClaims OÜ на оказание услуги.

19.1. После получения от авиапассажира или его представителя всех необходимых для оказания услуги документов в корректном виде FlightClaims OÜ в течение разумного времени предъявляет авиакомпании требование клиента выплатить компенсацию.

19.2. Если клиент ранее уже предъявлял корректное требование отвечающей за нарушение договора о перевозке авиакомпании и имеет в наличии соответствующее доказательство, однако авиакомпания не удовлетворила это требование, FlightClaims OÜ может по своему усмотрению сделать следующий необходимый шаг или действие для достижения желаемого результата.

19.3. Если по итогу оказанной услуги авиакомпания выплатит компенсацию или выдаст подарочную карту, FlightClaims OÜ выставит клиенту счёт за успешно оказанную услугу, который будет отправлен на указанный в заявлении клиента адрес э-почты.

19.3.1. Если авиакомпания выплатит компенсацию на указанный в доверенности клиента банковский счёт или выдаст подарочную карту напрямую клиенту, то после зачисления компенсации или получения подарочной карты клиенту необходимо будет незамедлительно сообщить об этом FlightClaims OÜ по э-почте, после чего оплатить полученный от FlightClaims OÜ счёт.

19.3.2. Если авиакомпания выплатит компенсацию клиента на банковский счёт FlightClaims OÜ, то в течение 48 часов после зачисления компенсации FlightClaims OÜ осуществит на указанный в доверенности клиента банковский счёт перевод в соответствии с условиями договора. Затем FlightClaims OÜ отправит на указанный в заявлении клиента адрес э-почты соответствующее подтверждение вместе с оплаченным счётом за услугу. Если авиакомпания выдаст подарочную карту клиенту FlightClaims OÜ, то в течение 48 часов после её получения FlightClaims OÜ отправит подарочную карту клиенту по э-почте вместе с счётом за услугу, подлежащим оплате.

19.4. Если в ходе внесудебного производства выяснится, что FlightClaims OÜ не может помочь

клиенту в получении компенсации в внесудебном порядке, то FlightClaims OÜ отправит на указанный в заявлении клиента адрес э-почты соответствующее уведомление. Затем, если согласно оценке FlightClaims OÜ судебное производство будет являться достаточно перспективным, и, если у FlightClaims OÜ есть возможность помочь клиенту с обращением в суд, FlightClaims OÜ дополнительно обсудит с клиентом возможность и условия передачи дела в суд, а также условия судебного процесса в целом. Если стороны договора придут к согласию об обращении в суд (стороны договора должны дать для этого письменное согласие), то FlightClaims OÜ продолжит оказание услуги в соответствии с отдельно заключённым в письменном виде дополнительным соглашением. Если соглашение не будет заключено по любой из причин, то у клиента появится право при необходимости обратиться к другому учреждению или представителю услуги или продолжить процесс самостоятельно.

19.5. Если по итогу оказанной услуги авиакомпания выплатила компенсацию или выдала подарочную карту, то клиент обязан оплатить в полном объёме оказанную услугу в соответствии с договором на основании выставленного счёта. После оплаты услуги договор считается завершённым. Если по итогу оказанной услуги FlightClaims OÜ по какой-либо причине не удалось помочь клиенту в получении компенсации, то оказанная клиенту услуга является свободной от платы за услугу. В таком случае договор считается завершённым после того, как FlightClaims OÜ отправил на указанный в заявлении клиента адрес э-почты оповещение о достигнутом в ходе оказании услуги итоговом результате.

Права и обязанности сторон договора

Права клиента

У клиента есть право:

- 20.** запросить и получить информацию о производстве и продвижении в нём;
- 21.** в случае выплаты авиакомпанией компенсации и её зачислении на банковский счёт FlightClaims OÜ, получить в течение 48 часов от FlightClaims OÜ положенную часть компенсации в соответствии с заключённым договором. В случае выдачи авиакомпанией подарочной карты и передаче её FlightClaims OÜ получить в течение 48 часов от FlightClaims OÜ выданную подарочную карту;
- 22.** запросить и получить от FlightClaims OÜ в течение срока действия договора, а также после его завершения перед проведением окончательной процедуры удаления доказательства о сделанных в ходе производства шагах, совершённых действиях и о полученной обратной связи, а также запросить и получить в любое время доказательство о выплаченной авиакомпанией и зачисленной на банковский счёт FlightClaims OÜ компенсации;

23. отступить от договора с FlightClaims OÜ по своему желанию при обстоятельствах, описанных в пунктах 24 и 66 условий пользования;
24. отступить от договора с FlightClaims OÜ по своему желанию спустя шесть месяцев после того, как FlightClaims OÜ предъявил авиакомпании компенсационное требование, если за эти шесть месяцев после получения отказа либо длительного игнорирования требования FlightClaims OÜ не предпринял никаких мер;
25. отказаться от договора, если по итогу внесудебного производства получение компенсации не удалось, и если по оценке FlightClaims OÜ для её получения необходимо инициировать судебное производство, которое клиент не желает;
26. после окончания действия договора потребовать от FlightClaims OÜ удалить немедленно переданные для оказания услуги копию документа, подтверждающего личность, копию свидетельства о рождении ребёнка, копию свидетельства о браке и т.п.;
27. потребовать от FlightClaims OÜ издержку в размере 0,5% в день с задолженной суммы компенсации, если авиакомпания выплатила компенсацию на банковский счёт FlightClaims OÜ и после её зачисления FlightClaims OÜ умышленно задерживает выплату задолженной клиенту суммы компенсации дольше двух недель, либо умышленно не выплачивает её. Данный пункт не распространяется на случаи, когда FlightClaims OÜ не может сделать надлежащий перевод на указанный в доверенности клиента банковский счёт не по своей вине;
28. после завершения договора с FlightClaims OÜ, если FlightClaims OÜ не удалось помочь клиенту в получении компенсации по любой из причин, обратиться по тому же случаю к другому оказывающему услугу лицу или учреждению, или продолжить производство самостоятельно.

Обязанности клиента

29. Переданной FlightClaims OÜ доверенностью или подписанными условиями пользования клиент подтверждает, что на момент заключения договора производство по тому же случаю не ведется кем-то другим и, что третье лицо или учреждение не занимается подготовкой к проведению производства относительно того же случая. Также, что на момент заключения с FlightClaims OÜ договора договорные отношения с предыдущим оказывающим услугу лицом или учреждением завершены, если клиент ранее заключал договор об оказании услуги по тому же случаю с другим лицом или учреждением, оказывающим услугу.
30. Во время действия договора у клиента отсутствует право заключать похожий договор (в том числе об оказании похожей услуги) относительно того же случая и/или требования с другим лицом или учреждением, оказывающим услугу, а также действовать самостоятельно.
31. Клиент обязан предоставлять FlightClaims OÜ верные и действующие данные.

32. Клиент обязан предоставлять FlightClaims OÜ по э-почте необходимую информацию, документы и данные, и предоставлять их в корректном виде и в указанные сроки, или в случае отсутствия конкретного срока – при первой возможности по просьбе FlightClaims OÜ.
33. Клиент обязан предоставить FlightClaims OÜ возможность оказать ему полноценную услугу в соответствии с договором за исключением случаев, когда клиент отступил или отказался от договора на правовых основаниях.
34. Во время действия договора клиент обязан оповестить FlightClaims OÜ по э-почте о полученной от авиакомпании и проводящего внесудебное производство учреждения обратной связи сразу после ознакомления с ней, если таковая поступила напрямую клиенту, а также о получении компенсации или подарочной карты от авиакомпании при первой возможности, если таковая была выплачена на указанный в доверенности клиента банковский счёт или отправлена клиенту.
35. Во время действия договора клиенту запрещено отвечать на полученную от авиакомпании и проводящего внесудебное производство учреждения обратную связь без предварительной консультации и письменного согласия FlightClaims OÜ.
36. Если FlightClaims OÜ помог клиенту в получении компенсации или подарочной карты, то клиент обязан оплатить оказанную ему услугу в соответствии с договором.
37. При зачислении компенсации напрямую от авиакомпании на указанный в доверенности клиента банковский счёт клиент обязан оплатить полученный от FlightClaims OÜ счёт за услугу в течение семи дней. Такое же правило действует при получении подарочной карты.
38. Зарегистрировавший общее заявление клиент обязан передать полученную от FlightClaims OÜ информацию, документы (в том числе подарочные карты) и доказательства лицам, чьи имена указаны в этом заявлении. Если FlightClaims OÜ отправил на указанный в общем заявлении адрес э-почты, выставленный на указанное в этом заявлении имя другого клиента счёт за услугу, то зарегистрировавший общее заявление клиент обязан перенаправить этот счёт этому лицу незамедлительно после того, как его счёт был получен. За возможное пени и невыполнение денежной обязанности перед FlightClaims OÜ, которая возникла из-за своевременной непередачи счёта, отвечает зарегистрировавший общее заявление клиент, если он получил на имя указанного в его заявлении лица счёт, однако не передал его этому лицу вовремя.
39. Зарегистрировавший общее заявление клиент обязан перечислить указанному в этом заявлении лицу полученную для него от авиакомпании на свой банковский счёт сумму компенсации после оплаты общего счёта FlightClaims OÜ, если авиакомпания выплатила обе компенсации на банковский счёт зарегистрировавшего общее заявление клиента.
40. При грубом нарушении хотя бы одного из условий, предусмотренных пунктами 29-34 условий пользования, клиент обязан заплатить FlightClaims OÜ неустойку в размере 50 EUR в течение семи

дней с момента, когда FlightClaims OÜ сообщил об этом клиенту.

Права FlightClaims OÜ

У FlightClaims OÜ есть право:

41. по своему усмотрению отказать авиапассажиру в оказании услуги до заключения договора по любой из причин;
42. запросить и получить от клиента необходимые для оказания услуги данные и документы, а также использовать их по назначению;
43. попросить клиента предоставить все необходимые для оказания услуги данные и документы в установленные FlightClaims OÜ сроки или в случае их отсутствия – в течение разумного времени или при первой возможности;
44. на основании доверенности клиента предъявить его требование авиакомпании и представлять его интересы при общении с этой авиакомпанией;
45. на основании доверенности клиента, при необходимости, обратиться к любому компетентному внесудебному учреждению;
46. при необходимости, на основании заключённого договора помочь клиенту обратиться в суд и помогать в течение всего судебного процесса;
47. оставить за собой исключительное право в ходе оказания услуги о принятии окончательного решения относительно использования средств правовой защиты, исходя из обстоятельств конкретного случая;
48. в исключительных случаях заключить с авиакомпанией компромисс;
49. принять от авиакомпании компенсацию клиента на банковский счёт FlightClaims OÜ или принять подарочную карту клиента, если в доверенности клиента присутствует соответствующий пункт, разрешающий это сделать;
50. в случае получения компенсации или подарочной карты получить или удержать с полученной суммы компенсации или денежной ценности подарочной карты цену за услугу в соответствии с договором;
51. потребовать и получить от клиента указанную в выставленном ему неоплаченном вовремя счёте издержку в размере 0,5% за каждый задержанный с платежом день, в том числе в счёте с неустойкой;
52. потребовать и получить от клиента предусмотренную пунктом 40 условий пользования неустойку при обстоятельствах, описанных в том же пункте, т.е. оштрафовать за грубое нарушение условий пользования;
53. потребовать и получить от клиента возмещение причинённого FlightClaims OÜ ущерба в соответствии с пунктом 78 условий пользования;

54. чрезвычайно отступить от договора, если клиент не передал FlightClaims OÜ в течение 30 календарных дней начиная со дня заключения договора все необходимые и запрошенные FlightClaims OÜ для оказания услуги документы и/или данные, или не передал их в корректном виде не смотря на напоминание FlightClaims OÜ;
55. прекратить со дня сотрудничества с клиентом и навсегда отказаться от дальнейшего оказания услуги (отступить от договора), если клиент не сотрудничает с FlightClaims OÜ в должном объёме и это оказывает влияние на производство, а также если клиент безосновательно проявляет к FlightClaims OÜ или его работнику неуважение, или если действия клиента могут нанести вред репутации FlightClaims OÜ;
56. отказаться в любой момент от договора в одностороннем порядке без предварительного оповещения, если в ходе оказания услуги FlightClaims OÜ придёт к мнению, что дальнейшее оказание услуги будет являться бесперспективным или недостаточно перспективным по любой из причин.

Обязанности FlightClaims OÜ

FlightClaims OÜ обязуется:

57. общаться с клиентом на выбранном им в заявлении языке (русском или эстонском);
58. в случае согласия заключить договор отправить на указанный в заявлении адрес э-почты вместе с бланком доверенности действующую версию условий пользования и действующую версию политики приватности;
59. если у FlightClaims OÜ есть основания полагать, что потенциальный клиент не желает заключать договор, то полностью удалить в течение разумного времени по прошествии 30 дней после отправки потенциальному клиенту последнего э-письма его заявление и контакт вместе со всей перепиской, а также полученными от него документами;
60. отправить зарегистрировавшему заявление клиенту по э-почте в течение разумного времени соответствующее подтверждение после предъявления авиакомпании требования по выплате компенсации или о совершении следующего шага или действия, если это было совершено первым шагом в ходе оказания услуги;
61. при зачислении компенсации клиента на банковский счёт FlightClaims OÜ осуществить на указанный в доверенности клиента банковский счёт перевод в течение 48 часов в соответствии с договором, если клиент предоставил FlightClaims OÜ необходимые и корректные данные этого счёта. В случае получения подарочной карты переслать её клиенту по э-почте в течение 48 часов после её получения;
62. не разглашать и не передавать полученные от обратившегося к FlightClaims OÜ авиапассажира или

клиента FlightClaims OÜ личные данные и содержащие их документы третьим лицам и общественности, иными словами, всем, кто не имеет отношения к FlightClaims OÜ, заявлению, требованию или производству авиапассажира или клиента за исключением случаев, когда соответствующая необходимость или обязанность исходит из договора или закона (некоторые примеры подобных случаев приведены в пункте 80);

63. удалить за ненадобностью в течение 30 дней с момента окончания договора переданные FlightClaims OÜ для оказания услуги копию документа, удостоверяющего личность, копию свидетельства о рождении ребёнка, копию свидетельства о браке и т.п. (если таковые документы были получены), если клиент не потребовал сделать это сразу или в течение более короткого срока;
64. не игнорировать своих клиентов и уважать их права;
65. действовать в соответствии с принципом добросовестности и оказывать клиенту услугу в соответствии с договором.

Отступление от договора

66. Клиент может отступить от договора в случае, если FlightClaims OÜ грубо нарушил условия договора, а также при обстоятельствах, описанных в пункте 24 условий пользования. В таких случаях для отступления от договора клиенту необходимо отправить FlightClaims OÜ по э-почте соответствующее заявление в свободной форме.
67. FlightClaims OÜ может отступить от договора на основаниях, перечисленных в пунктах 54 и 55 условий пользования, также в случае, если клиент грубо нарушил условия договора.

Отказ от договора

68. FlightClaims OÜ может отказаться от договора при обстоятельствах, описанных в пункте 56 условий пользования.
69. Клиент может отказаться от договора при обстоятельствах, описанных в пункте 25 условий пользования. Для этого клиенту необходимо отправить FlightClaims OÜ соответствующее э-письмо.

Завершение договора

Договор считается завершённым:

70. если после заключения договора выяснится, что у клиента отсутствует правовое основание для требования компенсации. Договор считается завершённым с момента, когда FlightClaims OÜ оповестил об этом зарегистрировавшего заявление клиента по э-почте;
71. при зачислении компенсации на банковский счёт FlightClaims OÜ или получении подарочной карты

- клиента с момента, когда FlightClaims OÜ перевёл в соответствии с договором надлежащую денежную сумму на банковский счёт, указанный в доверенности клиента, или передал клиенту его подарочную карту по э-почте;
- 72.** при зачислении компенсации от авиакомпании напрямую на указанный в доверенности клиента банковский счёт или выдаче подарочной карты напрямую клиенту с момента, когда клиент полностью оплатил полученный корректный счёт FlightClaims OÜ, включая полную оплату издержек и/или неустойки, если таковые возникли на основании договора;
- 73.** если в ходе оказания услуги выяснится, что у клиента отсутствует право на компенсацию или же станет ясно, что FlightClaims OÜ не получится помочь клиенту в получении компенсации по любой из причин. Договор считается завершённым с момента, как FlightClaims OÜ оповестил об этом зарегистрировавшего заявление клиента по э-почте. Если после завершения договора авиакомпания всё-таки выплатит компенсацию как результат предпринятых ранее FlightClaims OÜ действий, то у FlightClaims OÜ сохраняется право получить 50%, т.е. ровно половину от изначально договорённой с клиентом цены за услугу;
- 74.** если FlightClaims OÜ или клиент отступил от договора на правовых основаниях, или если FlightClaims OÜ или клиент отказался от договора в соответствии условиями пользования;
- 75.** по согласию сторон договора с момента отправки э-письма от FlightClaims OÜ о завершении договора зарегистрировавшему заявлению клиенту.

Ответственность

- 76.** FlightClaims OÜ ответственен перед клиентом только если FlightClaims OÜ причинил клиенту исходящий из договора ущерб умышленно и по своей вине, т.е. в только в следующих случаях:
- 76.1.** после зачисления компенсации на банковский счёт FlightClaims OÜ, если FlightClaims OÜ умышленно не выплатил клиенту задолженную согласно договору часть компенсации, либо умышленно выплатил меньшую денежную сумму, или умышленно задержал выплату компенсации более чем на две недели, или умышленно не передал полученную для него подарочную карту;
- 76.2.** из-за умышленного бездействия или халатности FlightClaims OÜ право клиента потребовать компенсацию потеряло силу за давностью в течение действия договора;
- 76.3.** FlightClaims OÜ грубо нарушил закон о защите персональных данных.
- В описанных в подпунктах 76.1. и 76.2. случаях мера ответственности FlightClaims OÜ зависит от обстоятельств конкретного случая. Однако, при любых обстоятельствах, предельный размер ответственности FlightClaims OÜ не превышает 70% от суммы компенсации, которую клиент вправе получить от авиакомпании согласно постановлению.

77. FlightClaims OÜ не отвечает за нарушение договора или за причинённый ущерб, который возник из-за действия или бездействия клиента.
78. Клиент ответственен перед FlightClaims OÜ за весь любой ущерб, который клиент причинил FlightClaims OÜ.
79. Стороны договора не отвечают за причинённый ущерб в случае, если причиной ущерба послужил форс-мажор.

Общие положения о личных данных

80. FlightClaims OÜ запрашивает от личные данные и содержащие их документы всегда исключительно в необходимом для оказания услуги объёме, обрабатывает их соответственно только после получения письменного согласия владельца личных данных в соответствии с политикой приватности и условиями пользования основной услугой FlightClaims OÜ (под согласием понимается передача личных данных и содержащих их документов FlightClaims OÜ), и использует их всегда исключительно по назначению. Все переданные FlightClaims OÜ личные данные и содержащие их документы являются конфиденциальными. Таким образом, они не подлежат разглашению третьим лицам и общественности, иными словами, всем, кто не имеет отношения к FlightClaims OÜ, требованию авиапассажира, заявлению или производству. Исключение составляют те случаи, когда соответствующая необходимость или обязанность исходит из закона или из заключённого с FlightClaims OÜ договора. Например, часть личных данных клиента, такие как имя и фамилия, адрес проживания и IBAN может быть разглашена работнику Налогово-таможенного департамента по его требованию при проведении аудита (при предъявлении выставленных клиентам счетов и выписки банковского счёта FlightClaims OÜ). Также, все полученные от клиента личные данные и содержащие их документы будут использованы FlightClaims OÜ в суде в случае необходимости востребовать с клиента долг за неоплаченный счёт FlightClaims OÜ. У владельца личных данных всегда есть право запросить и получить информацию об использовании и хранении ваших личных данных и содержащих их документов. После получения соответствующего запроса FlightClaims OÜ обязан на него уместно ответить и, в случае необходимости, предпринять необходимые меры по удалению личных данных и/или содержащих их документов.

Об авторских правах

81. Всё, что принадлежит и использует в своей деятельности FlightClaims OÜ, защищено авторским правом и, соответственно, законом об авторском праве, за нарушение которого последует ответственность, предусмотренная этим законом.

Заключительные постановления

82. К договору применяются действующие законы Эстонского государства.
83. Споры сторон договора, возникшие на основании заключённого договора, решаются прежде всего в ходе переговоров. Если в ходе переговоров сторонам не удастся достигнуть компромисса в течение 30 календарных дней со дня возникновения спора, в том числе, когда одна сторона игнорирует другую, то у пострадавшей стороны есть право обратиться в Пярнусский уездный суд. Если пострадавшей стороной является клиент, то у него также есть право по желанию бесплатно и в внесудебном порядке обратиться к эстонской комиссии по потребительским спорам или к инспекции по защите данных.
84. У FlightClaims OÜ есть право по необходимости в любой момент обновить условия пользования в соответствии с изменениями в оказании услуги. После утверждения новой версии она будет опубликована на сайте www.lennunouded.ee в соответствующем разделе через один день после её утверждения. К договору применяется версия условий пользования, действовавшая на момент подписания доверенности и в отношении которой клиент дал своё письменное согласие, за исключением случаев, когда клиент дал своё письменное согласие в отношении обновлённой версии после ознакомления с ней.

Данный документ защищён авторским правом.