



Условия пользования основной услугой FlightClaims OÜ

Действуют с **01.10.2023**.

1. Понятия

1.1. FlightClaims OÜ (рег. код [14344660](#)) – это зарегистрированное в Эстонской Республике коммерческое общество, которое предлагает юридические услуги по Интернету.

1.2. Основная услуга FlightClaims OÜ (далее *основная услуга*) – это юридическая услуга, в которая заключается в оказании помощи пассажирам, столкнувшимся с разными сбоями полётов, в получении прежде всего предусмотренных статьёй 7 правового акта Европейского парламента и совета ЕС No 261/2004 денежных компенсаций.

1.2.1. Также FlightClaims OÜ может в ходе оказания основной услуги помочь клиенту получить возмещение **материального ущерба** (т. е. денежных расходов, стоимость неиспользованного авиабилета, неполученную заработную плату и т. п., за исключением ущерба, связанного с багажом), который возник из-за сбоя полёта. В случае возбуждения против авиакомпании судебного процесса FlightClaims OÜ может также предъявить авиакомпании и другие дополнительные требования клиента за отдельно оговорённую плату.

1.3. Клиент – это физическое лицо, как правило, авиапассажир, который заключил с FlightClaims OÜ договор об оказании услуги. Также клиентом может быть лицо, которое представляет являющегося в договорных отношениях с FlightClaims OÜ клиента.

1.4. Представитель клиента – это или его законный представитель (например мать или отец) или указанный в общей заявке представитель при общении с FlightClaims OÜ.

1.5. Сбой полёта – это задержка, отмена, перенаправление полёта или изменение графика его вылета на поздний или ранний срок или отказ в посадке на борт вопреки желанию пассажира.

1.6. Постановление – это правовой акт Европейского парламента и совета ЕС No 261/2004, в котором записаны общие положения по оказанию поддержки и помощи авиапассажирам, полёт которых был задержан, отменён или же кому было отказано в посадке на борт, и которым признаётся недействительным постановление (EMÜ) No 295/91.

1.7. Авиакомпенсация – это предусмотренное статьёй 7 постановления денежное возмещение, которое предусмотрено авиапассажиру для возмещения ему

неимущественного ущерба (т. е. неудобств и потери времени). Авиакомпенсацию выплачивает авиакомпания.

1.7.1. Как правило, каждый авиапассажир может получить за собой полёта авиакомпенсацию 250, 400 или 600 евро. Размер авиакомпенсации зависит, прежде всего, от расстояния между начальным и конечным пунктами авиапутешествия. В определённых случаях авиакомпания имеет право сократить размер авиакомпенсации на 50%. Для требования и получения авиакомпенсации должны быть, прежде всего, соблюдены условия, предусмотренные постановлением и связанными с ним решениями Суда Европейского Союза. Постановление не распространяется на тех пассажиров, кто путешествует по бесплатному билету или с билетом, купленным с недоступной общественности напрямую или косвенно скидкой, однако распространяется на купленные в рамках бизнес-программы авиакомпании или туроператора билеты, например, *frequent flyer*.

1.7.2. Вместо авиакомпенсации авиакомпания может выдать **подарочную карту**, за которую можно будет приобрести услуги этой авиакомпании в течение указанного авиакомпанией срока, который, как правило, составляет не менее года. Подобные случаи являются исключением и случаются очень редко.

1.8. Компенсации – под этим понятием подразумевается авиакомпенсация и указанная в подпункте 1.2.1. компенсация имущественного ущерба.

1.9. Авиапутешествие – это путешествие, в отношении которого авиакомпания выдаёт одну бронь. Бронь, выданная посредником, может состоять из нескольких несвязанных между собой в юридическом понимании полётов, и, таким образом, авиапутешествий. FlightClaims OÜ рекомендует начинать и заканчивать авиапутешествие в Таллиннском аэропорту.

1.10. Заявка – это отправленная авиапассажиром или его представителем FlightClaims OÜ через домашнюю веб-страницу <https://lennunouded.ee> стандартная заявка или отправленная FlightClaims OÜ по э-почте заявка.

1.10.1. Заявка может быть **общей**, если она включает в себя требования нескольких авиапассажиров, у которых общая авиабронь, против одной и той же авиакомпании за один и тот же сбой полёта.

1.11. Доверенность – это заполненный и подписанный клиентом согласно требованиям документ, который представлен в виде бланка доверенности FlightClaims OÜ и который действует до завершения договора. Доверенностью клиент даёт FlightClaims OÜ полномочия действовать от его имени и в его интересах в ходе внесудебного процесса.

1.12. Договор – это заключённое между клиентом и FlightClaims OÜ письменное соглашение

об оказании клиенту основной услуги. Заявка и доверенность клиента, условия пользования основной услугой, политика приватности FlightClaims OÜ и дополнительные и отдельные письменные договорённости клиента с FlightClaims OÜ являются неотъемлемой частью договора.

1.13. Стороны заключённого договора – это FlightClaims OÜ и клиент.

1.14. Договор о передаче требований (далее также *дополнительный договор*) – это дополнительное соглашение, заключаемое между сторонами договора для возбуждения судебного процесса и на основании которого клиент передаёт свои требования FlightClaims OÜ.

1.15. Производство – это производственный процесс в отношении авиакомпании, который FlightClaims OÜ начинает или продолжает по своему усмотрению после заключения договора, чтобы помочь клиенту получить прежде всего авиакомпенсацию.

1.16. Цена за основную услугу – это плата за услугу в евро + возможный налог с оборота (далее *НСО*), которые клиент обязан заплатить FlightClaims OÜ за оказанную основную услугу на основании выставленного счёта. Размер платы за услугу за каждую компенсацию фиксируется в доверенности или в договоре о передаче требований. Обычно клиент не обязан платить FlightClaims OÜ эту плату с конкретной компенсации, если FlightClaims OÜ не помог клиенту в получении этой компенсации или подарочной карты, за исключением случаев, когда в неполучении возможной компенсации или подарочной карты виноват клиент. Клиент не виноват, если он обратился за помощью к FlightClaims OÜ и если затем в ходе производства выяснилось, что у клиента отсутствует право на получение, к примеру, авиакомпенсации, поскольку сбой полёта клиента произошёл из-за форс-мажорного обстоятельства в понимании постановления.

1.16.1. Цена за услугу в отношении каждой компенсации составляет 28 % от всей суммы полученной компенсации или от денежной ценности подарочной карты до тех пор, пока FlightClaims OÜ не является плательщиком НСО. Цена высчитывается из денежной ценности каждой полученной компенсации или подарочной карты. Если у FlightClaims OÜ возникнет необходимость добавить к плате за услугу НСО, то цена за основную услугу будет составлять 25 % платы за услугу с каждой компенсации + НСО. Согласно финансовым прогнозам велика вероятность, что в последнем квартале 2023 года FlightClaims OÜ станет налогообязанным предприятием.

1.17. Счёт за основную услугу (далее *счёт*) – это документ FlightClaims OÜ, который FlightClaims OÜ выставляет клиенту после зачисления его компенсации или получения подарочной карты. Если компенсация клиента будет зачислена FlightClaims OÜ, то клиент не должен делать FlightClaims OÜ банковский перевод для оплаты счёта, поскольку

FlightClaims OÜ самостоятельно вычтет цену за услугу из полученной компенсации.

1.18. Условия пользования основной услугой (далее условия пользования) – это обязательное приложение к доверенности, которое содержит понятия, преискурант, общее описание основной услуги и договора, права, обязанности и заверения сторон договора, а также общие положения и условия договора.

1.19. Преискурант основной услуги – это обязательное дополнение условий пользования, которое представлено в виде таблицы. В таблице приведён размер платы за каждую компенсацию клиента, которую авиакомпания выплатит как результат предпринятых FlightClaims OÜ действий. Поскольку денежный размер авиакомпенсации зафиксирован в постановлении, то в таблице также приведена сумма в евро, которую получит клиент после того, как с авиакомпенсации будет вычтена плата FlightClaims OÜ за оказание основной услуги.

1.20. Преискурант основной услуги на примере авиакомпенсации (в евро)

Размер полученной авиакомпенсации	250 €	400 €	600 €	200 €	300 €
Цена основной услуги за авиакомпенсацию составляет 28 % от полученной авиакомпенсации или денежной ценности подарочной карты	70 €	112 €	168 €	56 €	84 €
Полученная авиакомпенсация минус цена за основную услугу	250 € – 70 €	400 € – 112 €	600 € – 168 €	200 € – 56 €	300 € – 84 €
Клиенту получает 72 % от авиакомпенсации	180 €	288 €	432 €	144 €	216 €
Цена услуги за другие компенсации	Цена услуги за другие компенсации, в том числе за возврат денег за авиабилет, также составляет 28 % от общей суммы каждой полученной компенсации.				
Цена основной услуги при обязанности добавить к плате за услугу НСО	25 % с каждой полученной компенсации + НСО				

Цена основной услуги в случае неудачи получить компенсацию (вина клиента отсутствует)	0 € с компенсации, которую не удалось получить
Цена основной услуги в случае неудачи получить компенсацию по вине или иной причине, исходящей от клиента	100 € / час + возможный НСО, однако не более, чем 30 % в сумме от неполученной компенсации

2. Цель договора и общие описание основной услуги

2.1. Целью договора является регулирование возникших между сторонами договора правовых отношений, т. е., прежде всего, установление условий оказываемой внесудебно клиенту основной услуги. Основным условием заключения договора является письменное согласие FlightClaims OÜ оказать клиенту основную услугу. Договор считается заключённым с момента, когда FlightClaims OÜ получил действующую, заполненную и подписанную согласно требованиям доверенность клиента в требуемом виде и способом, или получил в установленный срок подписанный клиентом требуемым способом договор о передаче требований. FlightClaims OÜ ведёт общение с клиентом, в том числе выставляет ему счёт, по указанному в заявке клиента адресу э-почты. FlightClaims OÜ рекомендует клиенту заключить договор и передать документы FlightClaims OÜ незамедлительно, особенно если у клиента имеются против авиакомпании также требования по возмещению материального ущерба. Также FlightClaims OÜ рекомендует клиенту сохранить все связанные со сбоем его полёта проездные документы и документы о расходах.

2.1.1. Если во время действия договора клиента хочет представлять другое лицо, которое не связано с заявкой клиента, то этому лицу необходимо дигитально подписать и отправить FlightClaims OÜ по э-почте действующую версию условий пользования. Это требование не распространяется на случаи, когда клиентом является несовершеннолетнее лицо, которое представляет его законный представитель.

2.1.2. После того, как FlightClaims OÜ получил от клиента или его представителя запрошенные для оказания основной услуги документы, FlightClaims OÜ, как правило, в течение разумного времени предъявляет ответственной авиакомпании требование клиента.

2.1.3. Если в ходе производства выяснится, что FlightClaims OÜ не может помочь клиенту в получении компенсации во внесудебном порядке, то FlightClaims OÜ оповестит об

этом клиента в течение разумного времени, сообщив причину и предъявив по желанию клиента доказательства. Если по оценке FlightClaims OÜ судебное производство достаточно перспективно, и если у FlightClaims OÜ есть возможность его возбудить, FlightClaims OÜ подготовит для клиента дополнительный договор.

2.1.4. Если по итогу оказанной основной услуги авиакомпания выплатит компенсацию или выдаст вместо авиакомпенсации подарочную карту (редкие случающиеся исключения), то FlightClaims OÜ выставит клиенту счёт за успешно оказанную основную услугу. Счёт будет выставлен после зачисления компенсации или получения подарочной карты. Потребованная от авиакомпании компенсация может быть зачислена как на указанный в доверенности клиента банковский счёт, так и на банковский счёт FlightClaims OÜ в AS LHV pank.

2.1.4.1. Если авиакомпания выплатит компенсацию на указанный в доверенности клиента банковский счёт или выдаст подарочную карту напрямую клиенту, то клиент должен будет оплатить банковским переводом выставленный ему счёт FlightClaims OÜ.

2.1.4.2. Если авиакомпания выплатит компенсацию клиенту FlightClaims OÜ, то FlightClaims OÜ вычтет из компенсации цену за услугу и затем сделает клиенту договорный перевод и выставит уже оплаченный счёт за основную услугу. Если авиакомпания передаст FlightClaims OÜ вместо авиакомпенсации подарочную карту, то после её получения FlightClaims OÜ передаст её клиенту вместе со счётом, который клиенту необходимо будет оплатить.

2.1.5. Если по итогу оказанной основной услуги клиент не получил компенсацию поскольку предпринятых FlightClaims OÜ мер оказалось недостаточно для выплаты компенсации или если в ходе производства выяснилось, что у клиента отсутствует право на получение, к примеру, авиакомпенсации, поскольку на сбой полёта повлияло форс-мажорное обстоятельство в понимании постановления, то клиент не должен платить FlightClaims OÜ плату за требование этой компенсации.

2.1.6. Если по итогу оказания услуги клиент не получил компенсацию по своей вине или иной причине, исходящей от клиента, то клиент обязан заплатить FlightClaims OÜ за оказанную ему услугу в соответствии с временными затратами и почасовой ставкой представителя FlightClaims OÜ на производство этого требования в соответствии с прейскурантом, однако не более 30 % от этой компенсации.

3. Права, обязанности и заверения сторон договора

3.1. У клиента есть право:

- 3.1.1.** запросить и получить информацию о производстве и о продвижении в нём;
- 3.1.2.** получить в случае выплаты компенсации от FlightClaims OÜ в течение двух рабочих дней положенную клиенту часть компенсации, если она была зачислена на банковский счёт FlightClaims OÜ;
- 3.1.3.** получить от FlightClaims OÜ в течение двух рабочих дней подарочную карту, если авиакомпания выдала и передала её FlightClaims OÜ;
- 3.1.4.** запросить и получить от FlightClaims OÜ в течение срока действия договора, а также после его завершения в течение трёх лет, доказательства и краткие пояснения о совершённых в ходе проведённого в отношении сбоя полёта клиента производства действиях и о полученной обратной связи;
- 3.1.5.** запросить и получить в любое время доказательство о зачисленной на банковский счёт FlightClaims OÜ компенсации;
- 3.1.6.** отказаться от договора частично или полностью в отношении невзысканного требования спустя четыре месяца после того, как FlightClaims OÜ предъявил авиакомпании требование по выплате компенсации. В таком случае от договора можно отказаться при условии, если в течение этих четырёх месяцев FlightClaims OÜ не предпринял ни одной меры после того, как получил отказ в отношении одного или всех предъявленных требований или вовсе не получил ответа на предъявленное или предъявленные требования;
- 3.1.7.** отказаться от договора в отношении невзысканного требования, если это требование не более чем через два месяца теряет силу за давностью, и если FlightClaims OÜ не подал в отношении него иск в компетентный суд и не намеревается это делать, или если FlightClaims OÜ известно, что взыскание через суд может не получиться в течение оставшегося времени;
- 3.1.8.** запросить и получить от FlightClaims OÜ после отказа от договора доказательство о предъявленном авиакомпании и оставшемся невзысканным требовании;
- 3.1.9.** потребовать и получить от FlightClaims OÜ возмещение ущерба на основании пункта 7.1. условий пользования;
- 3.1.10.** потребовать от FlightClaims OÜ пеню в размере 0,5% в день с задолженной суммы компенсации, если компенсация была зачислена на банковский счёт FlightClaims OÜ. Пеню можно потребовать, если после зачисления компенсации FlightClaims OÜ не выплатил клиенту компенсацию в течение 14 дней после того, как она была зачислена FlightClaims OÜ;
- 3.1.11.** обратиться против FlightClaims OÜ к эстонской комиссии по потребительским спорам или в Пярнуский Уездный суд, если компенсация клиента была

зачислена FlightClaims OÜ или FlightClaims OÜ получил подарочную карту, однако затем не сделал клиенту договорный банковский перевод или не передал подарочную карту в течение 14 дней после её получения;

3.1.12. обратиться после завершения договора с тем же требованием к другому оказывающему услугу лицу или учреждению, или продолжить производство самостоятельно, если клиент не получил компенсацию благодаря FlightClaims OÜ.

3.2. У клиента отсутствует право:

3.2.1. заключать во время действия договора с другим поставщиком услуги похожий договор, в том числе об оказании похожей услуги, относительно того же сбоя полёта и требования, в отношении которых FlightClaims OÜ ведёт производство, или действовать самостоятельно;

3.2.2. отвечать во время действия договора на полученную от авиакомпании, её представителя или проводящего внесудебное производство учреждения обратную связь о требовании компенсации без предварительной консультации и письменного согласия FlightClaims OÜ. Клиент может ответить в случае, если для дачи ответа установлен срок, о котором FlightClaims OÜ известно, и если FlightClaims OÜ не передал клиенту готовый ответ к окончанию этого срока.

3.3. Клиент подтверждает, что:

3.3.1. во время передачи FlightClaims OÜ правомочий производство по тому же сбою полёта и требованию не ведётся кем-то другим, и что другое лицо или учреждение не занимается подготовкой к проведению производства относительно того же сбоя полёта и требования;

3.3.2. на момент заключения с FlightClaims OÜ договора все договорные отношения с предыдущим поставщиком услуги в отношении того же сбоя полёта и требования завершены, если клиент ранее заключал похожий договор относительно того же сбоя полёта и требования с другим поставщиком услуги;

3.3.3. его компенсационное требование принадлежит ему в полном объёме, т. е. оно не заложено, не продано и не передано.

3.4. Клиент обязан:

3.4.1. предоставлять FlightClaims OÜ по э-почте вовремя и в требуемом виде и

способом запрошенные для оказания основной услуги верные и действующие данные, информацию и документы;

- 3.4.2. незамедлительно оповестить FlightClaims OÜ по э-почте об изменении указанных в доверенности личных данных, а также указанных в заявке данных средств связи;
- 3.4.3. предоставить FlightClaims OÜ возможность полноценно оказать основную услугу на основании договора за исключением случаев, когда клиент желает отказаться от договора в описанных в условиях пользования случаях;
- 3.4.4. незамедлительно оповестить FlightClaims OÜ по э-почте о зачислении компенсации или о получении подарочной карты;
- 3.4.5. незамедлительно оповестить FlightClaims OÜ по э-почте о полученной от авиакомпании или её представителя, или проводящего внесудебное производство учреждения обратной связи в связи с требованием компенсации сразу после ознакомления с ней, если эту обратную связь отправили клиенту;
- 3.4.6. оплатить оказанную ему основную услугу в соответствии с договором, прежде всего, если FlightClaims OÜ помог клиенту получить хотя бы одну любую компенсацию либо подарочную карту;
- 3.4.7. оплатить выставленный FlightClaims OÜ счёт в течение семи дней, если авиакомпания выплатила компенсацию или передала подарочную карту клиенту;
- 3.4.8. заплатить FlightClaims OÜ неустойку в размере 50 евро в течение семи дней с момента получения от FlightClaims OÜ счёта, содержащего неустойку, если клиент грубо нарушил хотя бы одного из условий, предусмотренных пунктами 3.2.1.–3.4.7. условий пользования. Неустойку необходимо заплатить в течение семи дней с момента получения от FlightClaims OÜ счёта, содержащего неустойку.

3.5. Представитель клиента (за исключением законного представителя) обязуется:

- 3.5.1. передать незамедлительно полученную от FlightClaims OÜ информацию, документы (в том числе счета и подарочные карты) и доказательства указанным в заявке представителю клиентов договорным клиентам, если FlightClaims OÜ была подана общая заявка. За своевременное невыполнение перед FlightClaims OÜ денежной обязанности и исходящей из этого пени другого клиента, которая

возникла из-за того, что представитель клиента вовремя не передал этому клиенту счёт, ответственен перед FlightClaims OÜ представитель клиентов;

3.5.2. незамедлительно сделать договорные переводы указанным в заявке представителя клиентов договорным клиентам, если авиакомпания выплатила как его, так и указанных в его заявке договорных клиентов компенсации на банковский счёт представителя клиентов. Затем представитель клиентов обязуется оплатить общий счёт.

3.6. У FlightClaims OÜ есть право:

3.6.1. запросить и получить от клиента необходимые для оказания основной услуги данные, документы и информацию, и использовать их по назначению;

3.6.2. попросить клиента предоставить необходимые для оказания основной услуги данные и документы в установленный срок или при первой возможности;

3.6.3. предъявить авиакомпании на основании доверенности клиента или договора о передаче требований требование клиента и представлять его интересы при общении с этой авиакомпанией;

3.6.4. оставить требование клиента непредъявленным авиакомпании, если клиент не передал необходимые для его предъявления документы или данные, или не передал их вовремя в требуемом виде или способом;

3.6.5. на основании доверенности клиента, при необходимости, обратиться к любому компетентному внесудебному учреждению;

3.6.6. принимать в одностороннем порядке в ходе оказания основной услуги решения об использовании средств правовой защиты, в том числе – об обращении в суд;

3.6.7. в ходе оказания услуги ограничиться предъявлением требования или требований авиакомпании, если общая сумма требования или требований одной заявки составляет менее 600 € при условии, что эта заявка не связана с другой заявкой, поданной FlightClaims OÜ, в отношении которой заключён договор об оказании основной услуги;

3.6.8. заключить с авиакомпанией договор-компромисс на удовлетворяемых FlightClaims OÜ условиях;

3.6.9. принять от авиакомпании компенсацию клиента на банковский счёт FlightClaims OÜ или принять подарочную карту клиента;

- 3.6.10.** получить или удержать с суммы каждой полученной компенсации или денежной ценности подарочной карты контрактную цену за услугу;
- 3.6.11.** потребовать и получить от клиента пеню за переданный ему и вовремя неоплаченный счёт, в том числе счёт, содержащий неустойку, в размере 0,5% за каждый задержанный с платежом день;
- 3.6.12.** обратиться против клиента в суд, если клиент не оплатил счёт в течение 14 календарных дней с момента успешной отправки счёта;
- 3.6.13.** потребовать и получить от клиента предусмотренную пунктом 3.4.8. условий пользования неустойку при обстоятельствах, описанных в том же пункте;
- 3.6.14.** потребовать и получить от клиента возмещение причинённого FlightClaims OÜ ущерба в соответствии с условиями пользования;
- 3.6.15.** отказаться от договора в чрезвычайном порядке частично или полностью (т. е. в отношении одного, нескольких или всех требований клиента), если клиент не передал FlightClaims OÜ в течение 20 дней начиная со дня заключения договора все запрошенные для успешного предъявления требования документы, данные или информацию, или не передал их в требуемом виде или способом;
- 3.6.16.** отказаться от договора в чрезвычайном порядке частично или полностью, если клиент не сотрудничает с FlightClaims OÜ в достаточном для оказания основной услуги объёме. Это значит, что клиент не передаёт после заключения с FlightClaims OÜ договора дополнительные данные, документы, информацию или доказательства, и это может оказать негативное влияние на оказание основной услуги;
- 3.6.17.** отказаться от договора в чрезвычайном порядке, если клиент безосновательно проявляет к FlightClaims OÜ или его работнику неуважение, или если действия или бездействие клиента могут нанести вред репутации FlightClaims OÜ;
- 3.6.18.** отказаться в любой момент от договора частично или полностью без предварительного оповещения, если в ходе оказания основной услуги FlightClaims OÜ придёт к мнению, что дальнейшее оказание услуги будет являться недостаточно перспективным по любой из причин по крайней мере в отношении одного требования клиента;
- 3.6.19.** отказаться в любой момент от договора частично или полностью без предварительного оповещения, если FlightClaims OÜ придёт к мнению, что:
- 3.6.19.1.** у FlightClaims OÜ отсутствует возможность получить для клиента

компенсацию;

3.6.19.2. или если FlightClaims OÜ сомневается, что получение компенсации получится;

3.6.19.3. или если согласно мнению FlightClaims OÜ процесс взыскания компенсации требует слишком много ресурсов;

3.6.19.4. или если компенсацию не удалось получить не смотря на то, что затраты ресурсов FlightClaims OÜ на взыскание компенсации превысили потенциальную плату за услугу, которую FlightClaims OÜ может получить, если добьётся позитивного результата;

3.6.19.5. или если FlightClaims OÜ потерял интерес к взысканию требованию клиента по любой из причин;

3.6.20. отказаться в любой момент от договора частично или полностью без предварительного оповещения, если после заключения договора выяснится, что у клиента отсутствует право предъявить требование;

3.6.21. получить оговорённую с клиентом цену за основную услугу также в случае, если FlightClaims OÜ ошибочно отказался от договора частично или полностью полагая, что FlightClaims OÜ не удастся помочь клиенту в получении компенсации. В таком случае у FlightClaims OÜ есть право получить цену только если после отказа от договора авиакомпания всё же выплатила компенсацию клиента как результат предпринятых со стороны FlightClaims OÜ действий.

3.7. У FlightClaims OÜ, как правило, отсутствует право:

3.7.1. принимать решение о замещении авиакомпенсации подарочной картой без письменного согласия клиента. Исключения составляют случаи, когда по оценке FlightClaims OÜ получение авиакомпенсации может не получиться или если клиент не ответил на вопрос FlightClaims OÜ о замещении авиакомпенсации в течение 14 дней после отправки вопроса.

3.8. FlightClaims OÜ обязуется:

3.8.1. вести общение с клиентом, в том числе передавать клиенту необходимые для оказания основной услуги документы, на выбранном в его заявке языке (т. е. русском или эстонском) и по э-почте, указанной в заявке клиента;

3.8.2. с самого начала требовать от авиакомпании выплаты денежной компенсации;

- 3.8.3.** предъявить авиакомпании требование клиента в течение разумного времени после того, как клиент передал FlightClaims OÜ все запрошенные для этого документы в требуемом виде и способом;
- 3.8.4.** корректно предъявлять требование клиента правильной авиакомпании;
- 3.8.5.** отправить авиакомпании для быстрой и успешной обработки требования клиента необходимые для этого документы вместе с требованием клиента;
- 3.8.6.** отправить клиенту в течение разумного времени подтверждение после того, как FlightClaims OÜ предъявил требование клиента авиакомпании;
 - 3.8.6.1.** известить клиента в отправленном ему подтверждении о предъявлении требования о том, какое требование какой авиакомпании было предъявлено;
- 3.8.7.** известить клиента в течение разумного времени о выяснении важной информации относительно его требования, при этом степень важности информации оценивает FlightClaims OÜ;
- 3.8.8.** осуществить на указанный в доверенности клиента банковский счёт контрактный перевод в течение двух рабочих дней, если компенсация клиента была зачислена FlightClaims OÜ, в том числе если это произошло после отказа от договора.
- 3.8.9.** передать клиенту подарочную карту в течение двух рабочих дней после её получения;
- 3.8.10.** отвечать на э-письма клиента в течение разумного времени и уважать права клиента;
- 3.8.11.** оповестить клиента по возможности и в течение разумного времени, если выполнению договорных обязанностей FlightClaims OÜ препятствует какое-либо обстоятельство;
- 3.8.12.** оповестить клиента в течение разумного времени после того, как в ходе производства выяснится, что FlightClaims OÜ не удастся или скорее не удастся получить для клиента компенсацию;
- 3.8.13.** действовать в соответствии с принципом добросовестности и оказывать клиенту основную услугу в соответствии с договором, используя свои лучшие знания и умения.

4. Потеря сил требований за давностью

- 4.1.** В отношении требования авиакомпенсации применяется внутригосударственное право. Если к этому требованию применимо эстонское право, то требование теряет силу за давностью спустя три года после даты полёта.
- 4.2.** В отношении требований по возмещению материального ущерба, который возник из-за задержки при перевозке авиапассажира, применим установленный [Монреальской конвенцией](#) срок, который равен двум годам после даты полёта. В течение этого срока в отношении требования по возмещению ущерба должен быть подан иск в суд.

5. Отказ от договора

- 5.1.** Клиент может отказаться от договора, если FlightClaims OÜ грубо нарушил договор. Также клиент может отказаться от договора при обстоятельствах, описанных в пунктах 3.1.6 и 3.1.7. условий пользования. В таком случае клиент должен сначала отправить FlightClaims OÜ по э-почте уместное заявление в свободной форме, после чего ожидать ответа FlightClaims OÜ.
- 5.2.** FlightClaims OÜ может отказаться от договора при обстоятельствах, описанных в пунктах 3.6.14.–3.6.19. условий пользования. Также FlightClaims OÜ может отказаться от договора в случае, если клиент грубо нарушил договор.

6. Завершение договора

6.1. Договор считается завершённым:

- 6.2.** после того, как между сторонами договора будет произведён расчёт по договору;
- 6.3.** если клиент или FlightClaims OÜ отказался от договора;
- 6.4.** по письменному согласию сторон договора.

7. Ответственность

- 7.1.** FlightClaims OÜ ответственен перед клиентом только если FlightClaims OÜ причинил

клиенту контрактный ущерб по своей вине. Также ответственен в случаях, когда FlightClaims OÜ грубо нарушил закон о защите персональных данных.

7.1.1. Мера ответственности FlightClaims OÜ зависит от обстоятельств каждого конкретного случая. Предельный размер ответственности FlightClaims OÜ ни в одном из случаев не превышает 72 % от суммы каждой компенсации, которую клиент вправе получить от авиакомпании на основании постановления или Монреальской конвенции, и которую FlightClaims OÜ требовал клиенту от авиакомпании.

7.2. FlightClaims OÜ не отвечает за нарушение договора и за исходящий из этого ущерб, если причиной тому послужили действия или бездействие клиента.

7.3. FlightClaims OÜ не отвечает за потерю силы за давностью требования клиента, если клиент не воспользовался описанным пунктами 3.1.6. и 3.1.7. условий пользования правом отказаться от договора при возникновении в описанных в этих пунктах обстоятельств.

7.4. Клиент ответственен перед FlightClaims OÜ за весь ущерб, в том числе за неполученный доход, причиной которого послужила вина клиента.

7.5. Стороны договора не отвечают за нарушение договора в случае, если причиной нарушения послужил форс-мажор, т. е. независимое от сторон договора обстоятельство.

8. Положения о личных данных

8.1. Всё, что связано с личными данными урегулировано [политикой приватности](#).

9. Об авторских правах

9.1. Всё, что принадлежит FlightClaims OÜ и что FlightClaims OÜ использует в своей деятельности (это домашняя страница, логотип, дизайны, фото, документы, бизнес-информация, тексты, переводы и т. д.), защищено авторским правом и, соответственно, законом об авторском праве, за нарушение которого последует законная ответственность.

10. Заключительные постановления

10.1. К договору применимы законы Эстонской Республики.

10.2. Споры, исходящие из договора, решаются прежде всего в ходе переговоров. Если в ходе переговоров сторонам договора не удастся достигнуть договорённости в течение 60 дней со дня возникновения спора, то пострадавшая сторона может обратиться в Пярнусский Уездный суд. Если пострадавшей стороной является клиент, то у него также есть право обратиться к эстонской комиссии по потребительским спорам или к Инспекции по защите данных.

10.3. У FlightClaims OÜ есть право по необходимости в любой момент обновить условия пользования в соответствии с изменениями в оказании основной услуги. После утверждения обновлённых условий пользования они будут опубликованы на домашнем сайте FlightClaims OÜ. К договору применяются та версия условий пользования, которая действовала на момент подписания доверенности, за исключением случаев, когда клиент дал своё письменное согласие в отношении обновлённой версии.

10.4. Русская версия условий пользования является переводом эстонской версии. В случае присутствия в переводе ошибки по существу необходимо исходить из эстонской версии.

FlightClaims OÜ, reg-kood 14344660
support@flightclaims.ee