

Условия пользования юридической услугой FlightClaims OÜ

Приложение No 1 к доверенности клиента

Действуют с 20.03.2026



1. Цель, объём и описание услуги

1.1. FlightClaims OÜ (рег. код [14344660](#)) оказывает клиенту (авиапассажиру) юридическую услугу по взысканию с авиакомпании т.н. авиакомпенсации, предусмотренной статьей 7 [Регламента \(ЕС\) No 261/2004 Европейского парламента и Совета](#) или иным аналогичным правовым актом, за задержку или отмену рейса, за отказ в посадке и иные сбои рейса, и, при желании клиента, юридическую услугу по взысканию с авиакомпании имущественного ущерба, возникшего в связи со сбоем рейса (например, расходов на отель, питание, транспорт от аэропорта и обратно, неиспользованные авиабилеты, новые авиабилеты). Услуга может быть как платной, так и бесплатной, в зависимости от результата (см пункт 2 и последующие пункты условий пользования). **Целью оказания клиенту услуги:** оперативно и с минимальными рисками и расходами добиться для клиента выплаты компенсации от авиакомпании.

1.2. Услуга оказывается в три этапа:

1.2.1. **Досудебное производство:** осуществляется после получения доверенности клиента (в первую очередь, как правило: подготовка и предъявление корректного требования клиента ответственной авиакомпании и, при необходимости, наличия возможности и перспективы: последующее общение с авиакомпанией, переговоры с адвокатом авиакомпании, подготовка и подача жалобы в компетентный внесудебный орган);

1.2.2. **Письменное судебное производство в эстонском суде:** инициируется в случае, если внесудебное производство окажется безуспешным, если судебное производство по усмотрению FlightClaims OÜ будет являться достаточно перспективным, а также если клиент заключит с FlightClaims OÜ договор уступки требований. При подаче заявления в суд авиакомпании предъявляются также **дополнительные требования** (пени, расходы по взысканию долга и, как правило, досудебные юридические расходы клиента) по каждому основному требованию, благодаря чему, при успешном окончательном решении, **клиент может получить до 75 % обратно** от комиссии, выплачиваемой FlightClaims OÜ с авиакомпенсацией.

1.2.3. **Дополнительные действия:** выполняются, если авиакомпания не исполняет вступившее против неё в силу решение или постановление суда в течение одного (1) месяца с момента вступления его в силу. Доп. действия могут включать в себя исполнительное производство за пределами Эстонии, если это необходимо для взыскания долга.

2. Оплата, расчёт, прейскуртант и права сторон договора в случае нарушения финансовых обязательств

2.1. **Досудебная комиссия FlightClaims OÜ составляет 28 %** (для постоянных клиентов, использующих выданный FlightClaims OÜ скидочный код – 25 %) от взысканной денежной компенсации (за исключением дополнительных требований, указанных в пункте 1.2.2, по которым применяются тарифы договора уступки требований). Если FlightClaims OÜ станет плательщиком НДС, стоимость услуги составит 25 % плюс НДС. При подаче заявления в суд считается, цена одного (1) часа работы представителя FlightClaims OÜ в досудебном производстве составляет 100 € + НДС. **Судебную комиссию**

FlightClaims OÜ составляют комиссии, взимаемые с дополнительных требований клиента, перечисленных в пункте 1.2.2 настоящих условий и зафиксированных в договоре об уступке требований клиента.

2.2. Комиссия не применяется в отношении конкретной компенсации или требования, если FlightClaims OÜ её/его не взыскал или не помог её/его взыскать.

2.3. Расчёт между клиентом и FlightClaims OÜ осуществляются не позднее чем в течение семи (7) дней после зачисления компенсации. Если компенсация поступает FlightClaims OÜ, то клиенту производится банковский перевод, как правило, в течение двух (2) рабочих дней. Если компенсация поступает клиенту, он обязан оплатить счёт FlightClaims OÜ при первой возможности, однако, не позднее чем в течение семи (7) дней с момента зачисления компенсации. **В большинстве случаев авиакомпании выплачивают** компенсации на банковский счёт FlightClaims OÜ.

2.4. Если клиент не оплатит счёт FlightClaims OÜ вовремя или не уведомит FlightClaims OÜ о поступлении компенсации в течение более чем семи (7) дней с момента её получения, FlightClaims OÜ имеет право потребовать с клиента договорный штраф в размере 50 € и пеню 0,5 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки, а также незамедлительно обратиться в суд для взыскания долга. Если клиент просрочит оплату счёта FlightClaims OÜ, то FlightClaims OÜ имеет право начислять клиенту договорные штрафы в размере 50 € за каждые последующие семь (7) дней просрочки (**пример: если клиент просрочил оплату счёта за юридическую услугу FlightClaims OÜ на 21 день, то общая сумма договорных штрафов составит 50 € × 3 = 150 €.** **Ограничение:** общая сумма договорных штрафов не может превышать сумму полученной клиентом авиакомпенсации).

2.4.1. У клиента имеются аналогичные права в случае, если FlightClaims OÜ не произведёт клиенту полагающийся по договору банковский перевод в течение семи (7) дней с момента поступления компенсации клиента на счёт FlightClaims OÜ (**ограничения:** размер требуемой пени составляет 0,2 % в день от суммы задолженности, а общая сумма договорных штрафов не может превышать комиссию FlightClaims OÜ в евро).

2.5. Прейскурант на примере авиакомпенсации:

Полученная авиакомпенсация	Комиссия FlightClaims OÜ – 28 %	Клиент получает 72 %
250 €	70 €	180 €
400 €	112 €	288 €
600 €	168 €	432 €

3. Заключение, действие и окончание договора

3.1. Договор между FlightClaims OÜ и клиентом считается заключённым, когда клиент передал FlightClaims OÜ по э-почте корректно заполненную и подписанную доверенность или договор уступки требований. FlightClaims OÜ предъявляет требование авиакомпании или совершает иное необходимое действие в разумный срок и только при условии получения от клиента по э-почте всех запрошенных документов и данных в требуемом виде и качестве.

3.2. Во время действия договора клиент не имеет права действовать самостоятельно в отношении требования, которое он доверил в производство FlightClaims OÜ, и заключать аналогичный или похожий договор в отношении того же требования и случая с другим поставщиком услуг. **Перед заключением**

договора с FlightClaims OÜ клиент обязан прекратить все договорные отношения с предыдущим поставщиком аналогичной услуги и вернуть своё требование по выплате компенсации, которое клиент хочет доверить в производство FlightClaims OÜ, или забрать своё заявление касательно того же самого требования из иного учреждения, если таковое было подано.

3.3. Договор прекращается, как правило, после осуществления договорного расчёта между клиентом и FlightClaims OÜ или после того, как FlightClaims OÜ или клиент расторгнул договор в порядке, предусмотренном договором или законом.

4. Обязанности и ответственность сторон договора

4.1. Обязанности и ответственность клиента, права FlightClaims OÜ в случае их нарушения:

4.1.1. Предоставление корректных данных и необходимых документов: клиент обязуется предоставить FlightClaims OÜ по э-почте необходимые для оказания услуги достоверные, полные и уместные персональные, рейсовые и связанные с инцидентом данные и документы (*в том числе договор о передаче требований для начала письменного судебного процесса против авиакомпании*). Данные и документы должны быть переданы **своевременно** (*т.е. в течение установленного FlightClaims OÜ разумного срока или при его отсутствии – при первой возможности, но не позднее, чем в течение семи дней с момента успешной отправки клиенту соответствующего запроса*) и в **надлежащем качестве и виде**. В случае необходимости подписания документа – с требуемой подписью.

4.1.1.1. В противном случае у FlightClaims OÜ есть право не оказывать клиенту услугу, прекратить её оказание и отказаться от договора, оштрафовать клиента по договору, и потребовать от клиента возмещения причинённого FlightClaims OÜ со стороны клиента ущерба.

4.1.2. Сотрудничество и коммуникация: клиент обязуется своевременно отвечать на уместные и разумные запросы FlightClaims OÜ и своевременно передавать FlightClaims OÜ всю дополнительную информацию и документы, необходимые для производства требования клиента.

4.1.2.1. В противном случае у FlightClaims OÜ есть право не оказывать клиенту услугу, прекратить её оказание и отказаться от договора, оштрафовать клиента по договору, и потребовать от клиента возмещения причинённого FlightClaims OÜ со стороны клиента ущерба.

4.1.3. Непрепятствование оказанию услуги: клиент обязуется не препятствовать оказанию ему юридической услуги со стороны FlightClaims OÜ, если это не влечёт за собой финансовых рисков и расходов из личных денежных средств клиента.

4.1.3.1. В противном случае FlightClaims OÜ вправе немедленно прекратить оказание услуги, отказаться от договора и потребовать от клиента уплаты 50 % от потенциального дохода FlightClaims OÜ с каждой компенсации, потребованной для клиента (**пример:** клиент доверил FlightClaims OÜ производство требования о выплате авиакомпенсации в размере 600 €. Потенциальный доход FlightClaims OÜ по этому требованию составляет 28 %, то есть 168 €. FlightClaims OÜ предъявил корректное требование, однако авиакомпания отказалась выплачивать компенсацию. FlightClaims OÜ желает продолжить производство требования, так как оно является достаточно перспективным. Однако клиент хочет прекратить оказание услуги, поскольку авиакомпания отказалась платить или поскольку клиент не хочет передавать своё требование FlightClaims OÜ для дальнейшего его производства, хотя это не влечёт за собой никаких финансовых рисков и расходов для клиента из его личных средств. В

таком случае FlightClaims OÜ может по желанию клиента прекратить оказание услуги и потребовать от клиента оплату 50 % потенциально неполученного дохода, т. е. $50 \% \times 168 \text{ €} = 84 \text{ €}$);

4.1.3.2. **Передаче требования FlightClaims OÜ:** если для дальнейшего оказания услуги и взыскания компенсации клиента необходимо будет возбудить судебное производство (о необходимости возбуждения этого процесса принимает окончательное решение FlightClaims OÜ в одностороннем порядке), то клиент обязуется передать свои требования FlightClaims OÜ на основании соответствующего договора при условии, что это не повлечёт за собой никаких рисков для клиента и финансовых расходов из его личных денежных средств.

4.1.3.3. В противном случае FlightClaims OÜ может прекратить оказание услуги, отказаться от договора и, согласно пункту 4.1.3.1. настоящих условий, потребовать от клиента частичной компенсации потенциально неполученного дохода.

4.1.4. **Запрет параллельного представительства и предъявления требования самостоятельно:** клиент подтверждает, что не уполномочил третье лицо заниматься производством того же требования и что не предъявил и не предъявит это же требование авиакомпании самостоятельно на протяжении действия с FlightClaims OÜ договора (**исключение** — если клиент известил об этом FlightClaims OÜ до заключения с FlightClaims OÜ договора).

4.1.4.1. В противном случае FlightClaims OÜ имеет право выставить клиенту счёт, содержащий договорный штраф, в размере 50 % от комиссии FlightClaims OÜ, рассчитываемой по каждому требованию клиента, находящемуся в производстве у FlightClaims OÜ (например, при требовании авиакомпенсации 400 € штраф составит $28 \% : 2 = 14 \% \times 400 \text{ €} = 56 \text{ €}$).

4.1.5. **Принадлежность требования:** требование клиента, по которому FlightClaims OÜ начинает процедуру взыскания, принадлежит клиенту и не было ранее взыскано, заложено, продано или уступлено, а также не рассматривается и не будет рассматриваться кем-либо другим (**исключение** — если клиент известил об этом FlightClaims OÜ до заключения с FlightClaims OÜ договора).

4.1.5.1. В противном случае FlightClaims OÜ имеет право выставить клиенту счёт, содержащий договорный штраф, в размере 50 % от комиссии FlightClaims OÜ, рассчитываемой по каждому требованию клиента, находящемуся в производстве у FlightClaims OÜ (например, при требовании авиакомпенсации 400 € штраф составит $28 \% : 2 = 14 \% \times 400 \text{ €} = 56 \text{ €}$).

4.1.6. **Оплата услуги:** клиент обязуется оплатить юридическую услугу, оказанную ему FlightClaims OÜ, при первой возможности, но не позднее, чем в течение семи (7) дней с момента получения компенсации.

4.1.6.1. В противном случае FlightClaims OÜ имеет право выставить клиенту счёт(а) на уплату договорного штрафа в размере 50 € / счёт за каждый последующий семидневный (7) период просрочки оплаты основного счёта, начиная с первого дня просрочки (**пример:** клиент получил авиакомпенсацию 23.01.2026, уведомил об этом FlightClaims OÜ 25.01.2026. FlightClaims OÜ выставил клиенту счёт с датой оплаты до 30.01.2026. По состоянию на 31.01.2026 счёт не был оплачен. С 31.01.2026 FlightClaims OÜ вправе выставить первый счёт с договорным штрафом в размере 50 €. Если клиент не оплатит счёт до 07.02.2026, FlightClaims OÜ вправе выставить второй счёт с договорным штрафом в размере 50 €, и так далее). **Ограничение:** общая сумма договорных штрафов не может превышать сумму авиакомпенсации, полученной клиентом. **Клиент обладает аналогичными правами** в случае, если FlightClaims OÜ задерживает перечисление

положенной договором клиенту части компенсации более чем на семь (7) дней с момента её поступления на счёт FlightClaims OÜ (**ограничение:** общая сумма договорных штрафов не может превышать сумму платы за услугу FlightClaims OÜ в евро).

4.1.6.2. Если компенсация поступает на счёт FlightClaims OÜ (**большинство случаев**), оплата услуги происходит автоматически.

4.1.7. **Обязанность уведомления:** клиент обязан при первой возможности и не позднее чем в течение пяти (5) дней уведомить FlightClaims OÜ по э-почте о зачислении компенсации, если авиакомпания выплатит компенсацию непосредственно клиенту, либо если авиакомпания отправит ему другую важную информацию, касающуюся его требования, которое находится у FlightClaims OÜ в производстве. То же самое применяется и в случае, если учреждение, рассматривающее требование клиента, отправляет важную информацию непосредственно клиенту.

4.1.7.1. В противном случае у FlightClaims OÜ есть право потребовать от клиента договорной штраф в размере 50 €.

4.1.8. **Обязанность пересылать данные и документы попутчику:** клиент обязуется переслать своему попутчику информацию и документы, полученные от FlightClaims OÜ, если этот попутчик был указан им в поданном FlightClaims OÜ заявлении и получает ту же услугу по тому же случаю. Пересылка должна быть осуществлена сразу после ознакомления с полученной информацией и документами.

4.1.9. **Оплата обоснованного договорного штрафа и частичное возмещение потенциально неполученного дохода:** клиент обязуется оплатить выставленный ему корректный и обоснованный счёт FlightClaims OÜ, содержащий договорный штраф и/или частично возместить FlightClaims OÜ на основании выставленного счёта потенциально неполученный доход за нарушение вышестоящих пунктов 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6 или 4.1.7 условий пользования в течение семи (7) дней с момента успешной отправки счёта клиенту по э-почте. **Ограничение:** общая сумма договорных штрафов не может превышать сумму авиакомпенсации, требуемую для клиента.

4.1.9.1. (!) **Пояснение:** целью FlightClaims OÜ не является штрафование клиента, а гарантии своевременного выполнения клиентом важных и элементарных его обязательств для успешного и оперативного оказания ему услуги, а также защита интересов и ресурсов FlightClaims OÜ от недоброжелательных клиентов. Как правило, в случае незначительного или первичного нарушения договора FlightClaims OÜ не штрафует клиента, а обращает внимание на нарушение, предоставляя возможность его исправить.

4.10. (!) **Проверка условий банка в случае платежа из вне ЕС:** в случае, если требование клиента предъявляется авиакомпании, зарегистрированной за пределами ЕС, то клиент, перед указанием банковского счёта в своей доверенности, обязан проверить, не находится ли эта страна в списке рискованных стран банка клиента, где его счёт зарегистрирован.

4.10.1. В противном случае, если авиакомпания выплатит компенсацию напрямую клиенту, банк клиента может взимать с транзакции огромную плату за услугу (*например, LHV – 100 € за перевод*). Список рискованных стран LHV: <https://www.lhv.ee/et/kkk/maksed#teenustasu-sada>). Если клиент нарушит эту обязанность, то он будет обязан взять этот расход на себя, даже если банк откажется возвращать клиенту эту плату.

4.2. Обязанности и ответственность FlightClaims OÜ:

4.2.1. **Оказание услуги профессионально:** FlightClaims OÜ обязуется предоставлять услугу с разумной тщательностью, юридически надёжно и исходя из интересов клиента, в соответствии со своими наилучшими возможностями и опираясь на предшествующую практику.

4.2.2. **Информирование клиента:** FlightClaims OÜ в разумных пределах держит клиента в курсе хода производства требования, важных сроков, ответов и результатов, а также направляет уведомления о совершении юридически значимых действий по требованию (*например, предъявлении требования*), о выплате и зачислении компенсации, а также о завершении договора на адрес э-почты, указанный в заявлении клиента. FlightClaims OÜ также обязуется оповестить клиента, если авиакомпания может выплатить компенсацию напрямую клиенту, а также честно и подробно ответить на все вопросы клиента, касающиеся оказания ему услуги.

4.2.3. **Предоставление доказательств:** по запросу клиента FlightClaims OÜ предоставляет ему в разумный срок соответствующие доказательства о проведённом производстве и полученной компенсации.

4.2.4. **Осуществление банковского перевода:** если предназначенная клиенту компенсация поступает на счёт FlightClaims OÜ, то FlightClaims OÜ обязуется выполнить предусмотренный договором банковский перевод на банковский счёт клиента, указанный в его доверенности, в течение семи (7) дней, после чего отправить соответствующее подтверждение вместе с оплаченным счётом.

4.2.4.1. **В противном случае** клиент вправе требовать от FlightClaims OÜ уплаты договорного штрафа аналогично порядку и в размере, предусмотренных пунктом 2.4. настоящих условий, а также пени, предусмотренной пунктом 2.4.1.

4.2.5. **Выставление счёта:** FlightClaims OÜ обязуется выставить клиенту корректный счёт при первой возможности после того, как клиент уведомил о поступлении компенсации, и предоставить до семи (7) дней для его оплаты, считая с момента поступления компенсации. Счёт направляется на адрес э-почты, указанный в заявлении клиента.

4.2.6. **Проверка условий банка в случае платежа из вне ЕС:** в случае, если требование клиента предъявляется авиакомпании, зарегистрированной за пределами ЕС, то FlightClaims OÜ, перед тем, как передать авиакомпании данные для осуществления банковского перевода на счёт FlightClaims OÜ, обязан проверить, не находится ли эта страна в списке рискованных стран своего банка, в котором зарегистрирован счёт FlightClaims OÜ.

4.2.6.1. **В противном случае,** если авиакомпания выплатит компенсацию FlightClaims OÜ, банк FlightClaims OÜ может взимать с транзакции огромную плату за услугу (*например, основной банк FlightClaims OÜ – LHV – 100 € за перевод*). Если FlightClaims OÜ нарушит эту обязанность, то он будет обязан взять этот расход на себя, даже если банк откажется возвращать ему эту плату.

5. Расторжение договора

5.1. **FlightClaims OÜ и клиент могут расторгнуть договор** в случаях и порядке, предусмотренных законом и настоящими условиями. Для расторжения договора сторона, иницирующая расторжение, должна направить другой стороне письменное волеизъявление в свободной форме по э-почте, указав причину расторжения и ссылку на пункт условий или параграф закона.

5.2. **FlightClaims OÜ может расторгнуть договор** и прекратить оказание услуги по собственному усмотрению, если в ходе производства выяснится, что взыскание компенсации маловероятно, чрезмерно рискованно и/или затратно, оказалось неудачным или по иным причинам не приведёт к результату, либо если клиент не оказывает FlightClaims OÜ достаточного содействия или иным образом существенно нарушает свои договорные обязательства.

5.3. **Клиент может отказаться от заключённого договора** в течение 14 дней с момента подачи доверенности или заключения договора уступки требований, если к этому моменту FlightClaims OÜ не начал оказание услуги. Началом оказания услуги считается подача требования, начало переписки с авиакомпанией или совершение иного юридически значимого действия от имени или в интересах клиента.

5.3.1. **Соглашаясь с данными условиями, клиент даёт FlightClaims OÜ явное согласие** начать оказание услуги до истечения 14-дневного срока отказа и подтверждает, что понимает: если FlightClaims OÜ полностью предоставит услугу до истечения срока отказа, клиент утратит своё право на отказ в соответствии с § 53 часть 4 пункт 1 Закона об обязательственном праве. Услуга считается полностью оказанной после совершения первого юридически значимого действия (*например, предъявления требования о выплате компенсации*), поскольку этого может быть достаточно для того, чтобы авиакомпания выплатила компенсацию.

5.4. **Клиент может расторгнуть договор** в случае существенного нарушения обязательств FlightClaims OÜ, а также – в случаях обоюдного согласия с FlightClaims OÜ или в случае, если FlightClaims OÜ после получения окончательного отказа от авиакомпании в выплате компенсации клиента в течение одного (1) месяца не совершил необходимое для дальнейшего производства требования действие по причине, исходящей от FlightClaims OÜ. Также клиент может в одностороннем порядке расторгнуть договор с FlightClaims OÜ об оказании ему услуги в досудебном порядке, заплатив при этом FlightClaims OÜ предусмотренный настоящими условиями пользования договорной штраф и выплатив FlightClaims OÜ частичную компенсацию потенциально неполученного дохода, которая также предусмотрена настоящими условиями пользования.

6. Защита данных

6.1. Персональные данные клиентов обрабатываются согласно политике конфиденциальности FlightClaims OÜ и применимому законодательству.

7. Прочее

7.1. **Подписывая доверенность FlightClaims OÜ клиент полностью соглашается с данными условиями пользования.** Эти условия являются приложением No 1 к доверенности. Политика приватности является приложением No 2.

7.2. **Требование по выплате авиакомпенсации теряет срок за давностью** через три (3) года после рейса, если применяется эстонское национальное право.

7.3. **Все споры решаются прежде всего путем переговоров в течение 30 дней.** При невозможности – в суде или по инициативе клиента – в Комиссии по потребительским спорам.

FlightClaims OÜ (рег. код [14344660](#))
support@flightclaims.ee