

FlightClaims OÜ õigusabiteenuse kasutamise tingimused

Kliendi volikirja lisa 1

Kehtivad alates 22.01.2026



1. Teenuse eesmärk ja ulatus

- 1.1. FlightClaims OÜ (reg. kood 14344660) osutab kliendile (lennureisijale) õigusabiteenust, mille raames nõutakse lennufirmalt välja [Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse \(EÜ\) nr 261/2004](#) artikliga 7 või muu sarnase õigusaktiga ette nähtud lennuhüvitist lennu hilinemise, tühistamise, lennust mahajätmise vms lennutörke eest ning vajadusel – varalise kahju hüvitist (nt kulu majutusele, toidule, transpordile lennujaamast ja tagasi, kasutamata jäänud lennupiletitele, uutele lennupiletitele). Teenus võib olla tasuline või tasuta, sõltuvalt tulemusest (vt kasutustingimuste punkti 2).
- 1.2. Teenust osutatakse kolmes etapis:
 - 1.2.1. **Kohtuväline esindamine:** toimub volikirja alusel;
 - 1.2.2. **Kohtumenetlus:** algatatakse juhul, kui klient sõlmib FlightClaims OÜ-ga nõuete loovutamise lepingu. Kohtumenetluses esitatakse lennufirma vastu kõrvalnõuded (viivis, võla sissenõudmiskulud ning üldjuhul – kliendi kohtuvälised õigusabikulud) iga põhinõude kohta, tänu millele võib klient saada eduka lõpplahendi korral kuni 50 % FlightClaims OÜ-le lennuhüvitisest makstavast tasust tagasi.
 - 1.2.3. **Lisatoimingud:** tehakse siis, kui lennufirma ei täida kohtuotsust kahe kuu jooksul selle lennufirmale edastamisest arvates.

2. Tasustamine, arveldus ja hinnakiri

- 2.1. FlightClaims OÜ teenustasu on 28 % väljanõutud rahalisest hüvitisest (v.a tingimuste punktis 1.2.2. mainitud kõrvalnõuded, mille osas rakenduvad nõuete loovutamise lepingus olevad teenustasud) või kinkekaardi rahalisest väärtusest. Kui FlightClaims OÜ muutub käibemaksukohustuslaseks, kujuneb teenuse hind teenustasust 25 %, millele lisandub KM (on vähetõenäoline, et KM lisamise kohustus tekib aastal 2026). Kohtule avalduse esitamisel loetakse, et tegemist on kohtuvälise teenustasuga.
- 2.2. Teenustasu konkreetse hüvitise osas ei rakendu, kui FlightClaims OÜ ei ole seda hüvitist välja nõudnud ega aidanud välja nõuda.
- 2.3. Arveldus kliendi ja FlightClaims OÜ vahel toimub hiljemalt seitsme päeva jooksul hüvitise laekumisest arvates. Kui hüvitis laekub FlightClaims OÜ-le, tehakse kliendile lepingujärgne pangaülekanne üldjuhul kahe tööpäeva jooksul. Kui hüvitis laekub kliendile, kohustub klient tasuma FlightClaims OÜ arve esimesel võimalusel ent hiljemalt seitsme päeva jooksul hüvitise laekumisest arvates.
- 2.4. Kui klient ei maksa FlightClaims OÜ arvet õigeaegselt või ei teata FlightClaims OÜ-d hüvitise laekumisest enam kui seitsme päeva jooksul laekumisest arvates on FlightClaims OÜ-l õigus nõuda kliendilt leppetrahvi summas 50 € ja viivist 0,5 % tasumata summalt iga viivitatud päeva eest ning viivitamata pöörduda võla sissenõudmiseks kohtusse. Kui klient viivitab arve tasumisega, siis iga järgneva 7-päevase viivitamise eest on FlightClaims OÜ-l õigus väljastada leppetrahve summas 50 € üks leppetrahv (näide: klient on FlightClaims OÜ väljastatud õigusabiarve tasumisega viivituses 21 päeva. Leppetrahvide kogusumma – 50 € x 3 = 150 €. Piirang – leppetrahvide kogusumma ei saa ületada kliendile laekunud lennuhüvitise summat).

2.4.1. Kliendil on samasugused õigused, kui FlightClaims OÜ ei ole kliendile lepingujärgset ülekannet teinud seitsme päeva jooksul FlightClaims OÜ-le kliendi hüvitise laekumisest arvates (*piirangud: nõutava viivise määr on 0,2 % / päevas võlgnetavast summast ning leppetrahvide kogusumma ei saa ületada FlightClaims OÜ teenustasu summat eurodes*).

2.5. Hinnakiri lennuhüvitise näitel:

Saadud lennuhüvitis	Teenustasu 28 %	Klient saab 72 %
250 €	70 €	180 €
400 €	112 €	288 €
600 €	168 €	432 €

3. Lepingu sõlmimine ja kehtivus

- 3.1. Leping loetakse sõlmituks, kui klient edastab FlightClaims OÜ-le nõuetekohaselt täidetud ja allkirjastatud volikirja või nõute loovutamise lepingu. FlightClaims OÜ esitab lennufirmale nõude või teeb muu vajaliku toimingut mõistliku aja jooksul ja üksnes siis, kui ta on e-posti teel saanud kliendi käest kõik selleks küsitud dokumendid ja andmed nõuetekohase kvaliteediga ja kujul.
- 3.2. Lepingu kehtivuse ajal puudub kliendil õigus tegutseda iseseisvalt selle nõude osas, mida menetleb FlightClaims OÜ või sõlmida sarnane või analoogne leping sama nõude ja juhtumi kohta teise teenuse osutajaga.
- 3.3. Leping lõpeb, kui õige arveldus FlightClaims OÜ ja kliendi vahel on tehtud või kui FlightClaims OÜ või klient ütlevad lepingu üles.

4. Lepingupoolte kohustused

4.1. Kliendi kohustused

- 4.1.1. **Õigete andmete esitamine:** Klient kohustub esitama FlightClaims OÜ-le õigeaegselt tõesed, täielikud ja ajakohased isiku-, reisi- ja juhtumandmed ning vajalikud dokumendid nõuetekohase kvaliteediga ja kujul e-posti teel.
- 4.1.2. **Koostöö ja suhtlus:** Klient kohustub vastama FlightClaims OÜ asjakohastele ja mõistlikele infopäringutele ja palvetele õigeaegselt ning edastama kogu täiendava teabe ja dokumente, mida vajatakse nõude menetlemiseks.
- 4.1.3. **Teenuse osutamise mitte takistamine:** klient kohustub mitte takistama temale FlightClaims OÜ poolt teenuse osutamist, kui sellega ei kaasne kliendi jaoks rahalisi riske. Vastasel korral on FlightClaims OÜ-l õigus teenuse osutamist viivitamata lõpetada ja nõuda kliendilt 50 % FlightClaims OÜ teenustasust iga kliendile nõutud hüvitise kohta;
- 4.1.4. **Mitteparalleelne esindamine:** Klient kinnitab, et ei ole sama nõude osas volitanud kolmandat isikut ega esita(nud) ise samasisulist nõuet paralleelselt (*erandiks on olukord, kus klient on FlightClaims OÜ-d sellest enne FlightClaims OÜ-ga lepingu sõlmimist teavitanud*). Vastasel korral on FlightClaims OÜ-l õigus väljastada kliendile leppetrahvi arve ulatuses 50 % iga menetleva nõude kohta arvestatavast teenustasust (*nt 400 € lennuhüvitise nõude puhul oleks leppetrahv 14 % 400 €-st ehk 56 €*).
- 4.1.5. **Nõude omamine:** Kliendi nõue, mille osas FlightClaims OÜ alustab menetlust, kuulub kliendile ja ei ole sissenõutud, panditud, müüdud ega loovutatud ning seda ei menetle ega hakka menetlema keegi teine (*erandiks on olukord, kus klient on FlightClaims OÜ-d sellest enne FlightClaims OÜ-ga lepingu sõlmimist*

teavitatud). Vastasel korral on FlightClaims OÜ-l õigus väljastada kliendile leppetrahvi arve ulatuses 50 % iga menetleva nõude kohta arvestatavast teenustasust (nt 400 € lennuhüvitise nõude puhul oleks leppetrahv 14 % 400 €-st ehk 56 €).

4.1.6. Teenuse eest tasumine: Klient kohustub tasuma FlightClaims OÜ-le osutatud teenuse eest esimesel võimalusel ent hiljemalt seitsme päeva jooksul hüvitise laekumise hetkest. Vastasel korral on FlightClaims OÜ-l õigus väljastada kliendile leppetrahvi arve(d) ulatuses 50 € / arve iga järgneva 7-päevase perioodi kohta, millega klient on arve tasumisega viivituses alates esimesest viivitamise päevast (*näide: klient sai lennuhüvitise 23.01.2026. Teavitas sellest FlightClaims OÜ-d 25.01.2026. FlightClaims väljastas kliendile arve maksetähtpäevaga 30.01.2026. Seisuga 31.01.2026 jäi arve tasumata. 31.01.2026 on FlightClaims OÜ-l õigus väljastada kliendile 1. leppetrahvi arve summas 50 €. Kui klient ei maksa arvet enne 07.01.2026, tekib FlightClaims OÜ-l õigus väljastada 2. leppetrahvi arve summas 50 €, jne. Piirang – leppetrahvide kogusumma ei saa ületada kliendile laekunud lennuhüvitise summat*). Kliendil on analoogsed õigused, kui FlightClaims OÜ viivitab kliendile võlgnetava hüvitise osa ülekandmisega enam kui 7 päeva selle FlightClaims OÜ-le laekumise hetkest (*piirang: leppetrahvide kogusumma ei saa ületada FlightClaims OÜ teenustasu summat eurodes*);

4.1.6.1. Kui hüvitis laekub FlightClaims OÜ-le, toimub teenuse eest tasumine automaatselt.

4.1.7. Teavitamiskohustus: Klient peab esimesel võimalusel ja hiljemalt viie päeva jooksul teavitama FlightClaims OÜ-d e-posti teel hüvitise laekumisest, kui lennufirma maksab hüvitise otse kliendile või kui lennufirma saadab talle muu olulise teabe nõude osas, mida menetleb FlightClaims OÜ. Sama kehtib ka siis, kui kliendi nõuet menetlev asutus saadab olulise teabe otse kliendile.

4.1.8. Andmete ja dokumentide kaasreisijale edasisaatmise kohustus: klient kohustub edasi saatma FlightClaims OÜ-lt saadud teabe ja dokumendid oma kaasreisijale, keda ta FlightClaims OÜ-le esitatud taotluses märkis ja kellele FlightClaims OÜ osutab samasugust teenust sama juhtumi osas, kohe pärast teabega ja dokumentidega tutvumist.

4.1.9. Õigustatud leppetrahvi tasumine: klient kohustub tasuma talle väljastatud korrektse ja õigustatud FlightClaims OÜ leppetrahvi arve(d) tingimuste 4.1.5, 4.1.6. ja 4.1.7. rikkumise eest seitsme päeva jooksul arve(te) edukast e-posti teel saatmisest arvates.

4.2. FlightClaims OÜ kohustused

4.2.1. Teenuse osutamine professionaalselt: FlightClaims OÜ kohustub osutama teenust mõistliku hoolsusega, õiguskindlalt ja kliendi huvidest lähtudes, vastavalt oma parimatele võimalustele, tuginedes varasemale praktikale.

4.2.2. Kliendi teavitamine: FlightClaims OÜ hoiab klienti mõistlikkuse piires kursis menetluse kulgemisega, oluliste tähtaegade, vastuste ja tulemustega ning saadab teavituse nõude osas õigustoimingu tegemise (*nt nõude esitamise*), hüvitise tasumise ja laekumise ning lepingu lõpetamise kohta kliendi taotluses märgitud e-postile.

4.2.3. Tõendite väljastamine: kliendi palvel esitab FlightClaims OÜ kliendile mõistliku aja jooksul asjakohased tõendid läbiviidud menetluse ja saadud hüvitise kohta.

4.2.4. Pangaülekande tegemine: kui kliendile mõeldud hüvitis laekub FlightClaims OÜ-le, kohustub FlightClaims OÜ tegema kliendile lepingujärgse pangaülekande tema volikirjas märgitud pangakontole kahe tööpäeva jooksul ning saatma selle kohta vastava kinnituse koos tasutud arvega.

4.2.5. **Arve väljastamine:** FlightClaims OÜ kohustub väljastama kliendile korrektse arve esimesel võimalusel pärast seda, kui klient teavitas hüvitise laekumisest, ning andma selle tasumiseks kuni seitse päeva hüvitise laekumisest arvates. Arve edastatakse kliendi taotluses märgitud e-postile.

5. Lepingu ülesütlemine

- 5.1. FlightClaims OÜ ja klient võivad lepingu üles öelda seaduses ja käesolevates tingimustes sätestatud juhtudel ja korras. Lepingu ülesütlemiseks peab ülesütleja saatma teisele poolele kirjaliku tahteavalduse vabas vormis e-posti teel.
- 5.2. FlightClaims võib lepingu üles öelda ja lõpetada teenuse osutamist enda äranägemisel, kui menetluse käigus selgub, et hüvitise sissenõudmine on vähetõenäoline, liiga riskantne ja/või kulukas, on ebaõnnestunud või ebaõnnestub muudel põhjustel või kui klient ei tee FlightClaims OÜ-ga piisavat koostööd või oluliselt rikub muul moel oma lepingujärgseid kohustusi.
- 5.3. Klient võib sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul alates volikirja esitamisest või nõuete loovutamise lepingu sõlmimisest juhul, kui FlightClaims OÜ ei ole selleks hetkeks alustanud teenuse osutamist. Teenuse osutamise alustamise hetkeks loetakse nõude esitamist, kirjavahetuse alustamist lennufirmaga või muu õigustoimingu tegemine kliendi nimel või huvides.
- 5.3.1. Klient annab käesolevate tingimustega nõustumisel FlightClaims OÜ-le selgesõnalise nõusoleku teenuse osutamisega alustamiseks enne 14-päevase taganemistähtaaja möödumist ning kinnitab, et mõistab: juhul kui FlightClaims OÜ on teenuse täielikult osutanud enne taganemistähtaaja möödumist, kaotab ta vastavalt Võlaõigusseaduse § 53 lõike 4 punktile 1 oma taganemisõiguse. Teenus loetakse täielikult täidetuks pärast esimest õigustoimingu tegemist (*nt lennuhüvitise nõude esitamist*), kuna sellest võib piisata, et lennufirma maksaks hüvitist välja.
- 5.4. Klient võib lepingu üles öelda, kui FlightClaims OÜ rangelt rikub oma olulisi lepingujärgseid kohustusi.

6. Andmekaitse

- 6.1. Klientide isikuandmeid töödeldakse vastavalt FlightClaims OÜ privaatsuspoliitikale ja andmekaitset käsitlevatele õigusaktidele.

7. Muu

- 7.1. FlightClaims OÜ volikirja allkirjastades nõustub klient täielikult käesolevate tingimustega. Need tingimused on 1. volikirja lisa. Privaatsuspoliitika on 2. lisa.
- 7.2. Lennuhüvitise nõue aegub kolme aasta pärast lendu, kui sellele kohaldatakse Eesti siseriikliku õigust.
- 7.3. Kõik lepingust tulenevad vaidlused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel. Kui see ei õnnestu, lahendatakse vaidlus kas kohtus või kliendi algatusel – Tarbijavaidluste komisjonis.