

FlightClaims OÜ õigusabiteenuse kasutamise tingimused

Kliendi volikirja lisa 1

Kehtivad alates 19.03.2026



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 75 %** FlightClaims OÜ-le lennuhüvitisest makstavast tasust **tagasi**.

1.2.3. **Lisatoimingud:** tehakse siis, kui lennufirma ei täida jõustunud kohtumäärust või -otsust ühe kuu jooksul selle lennufirmale edastamisest arvates.

2. Tasustamine, arveldus, hinnakiri ja lepingupoolte õigused rahaliste kohustuste rikkumisel

2.1. **FlightClaims OÜ teenustasu on 28 %** (püsiklientide jaoks, kes kasutavad neile FlightClaims OÜ väljastatud sooduskoodi – 25 %) 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. 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 (7) päeva jooksul** hüvitise laekumisest arvates. Kui hüvitis laekub FlightClaims OÜ-le, tehakse kliendile lepingujärgne pangaülekanne üldjuhul kahe (2) tööpäeva jooksul. Kui hüvitis laekub kliendile, kohustub klient tasuma FlightClaims OÜ arve esimesel võimalusel ent hiljemalt (7) 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 (7) 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 (7) 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 nõuete 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. **Enne FlightClaims OÜ-ga lepingu sõlmimist on klient kohustatud** lõpetama kõik lepingulised suhted varasema analoogse teenuse pakkuja ja võtma tagasi oma nõue või tagasi võtma oma avalduse sama nõude osas mõnest muust asutusest, kui seesugune avaldus oli esitatud.
- 3.3. **Leping lõpeb, kui** õige arveldus FlightClaims OÜ ja kliendi vahel on tehtud või kui FlightClaims OÜ või klient ütlevad lepingu üles lepingus või seaduses ettenähtud korras.

4. Lepingupoolte kohustused ja vastutus

4.1. Kliendi kohustused, vastutus ja FlightClaims OÜ õigused nende rikkumisel

- 4.1.1. **Õigete andmete ja vajalikke dokumentide esitamine:** Klient kohustub esitama FlightClaims OÜ-le e-posti teel tõesed, täielikud ja ajakohased isiku-, reisi- ja juhtumandmed ning teenuse osutamiseks vajalikud dokumendid (*sh nõuete loovutamise lepingu lennufirma suhtes kohtumenetluse algatamiseks*). Andmed ja dokumendid peavad olema nõuetekohase kvaliteediga, kujul ja allkirjaga ning edastatud õigeaegselt (*st FlightClaims OÜ määratud tähtaja jooksul või seesuguse puudumisel – esimesel võimalusel, ent hiljemalt seitsme päeva jooksul alates kliendile vastava päringu edukast saatmisest*).
- 4.1.1.1. **Vastasel juhul** on FlightClaims OÜ-l õigus teenust kliendile mitte osutada, teenuse osutamine lõpetada, rakendada kliendile leppetrahv ja/või nõuda FlightClaims OÜ-le tekitatud kahju hüvitamist.
- 4.1.2. **Koostöö ja suhtlus:** klient kohustub vastama FlightClaims OÜ asjakohastele ja mõistlikele infopäringutele ja palvetele õigeaegselt ning edastama FlightClaims OÜ-le õigeaegselt kogu täiendava teabe ja dokumente, mida vajatakse kliendi nõude menetlemiseks.
- 4.1.2.1. **Vastasel juhul** on FlightClaims OÜ-l õigus teenust kliendile mitte osutada, teenuse osutamine lõpetada, rakendada kliendile leppetrahv ja/või nõuda FlightClaims OÜ-le tekitatud kahju hüvitamist.

4.1.3. **Teenuse osutamise mitte takistamine:** klient kohustub mitte takistama temale FlightClaims OÜ poolt õigusabiteenuse osutamist, kui sellega ei kaasne kliendi jaoks rahalisi riske ega kulusid kliendi rahalistest vahenditest.

4.1.3.1. **Vastasel juhul** on FlightClaims OÜ-l õigus teenuse osutamist viivitamata lõpetada ja nõuda kliendilt 50 % FlightClaims OÜ potentsiaalselt saamata jäänud tulust igast kliendile nõutud hüvitisest (***näide:** klient usaldas FlightClaims OÜ-le lennuhüvitise nõude menetlemist, mille suurus on 600 €. Potentsiaalne FlightClaims OÜ tulu on selle nõude pealt 28 % ehk 168 €. FlightClaims OÜ esitas korrektse nõude, kuid lennufirma keeldus hüvitise tasumisest. FlightClaims OÜ soovib nõude menetlemisega edasi minna, kuna see on piisavalt perspektiivikas. Klient seevastu ütleb, et soovib teenuse osutamise lõpetamist, kuna lennufirma keeldus tasumisest või kuna klient ei soovi loovutada oma nõuet FlightClaims OÜ-le selle edasiseks menetlemiseks, kuigi see ei too kliendile kaasa rahalisi riske ega kulusid. Sel juhul võib FlightClaims OÜ kliendi soovil teenuse osutamist lõpetada ning nõuda kliendilt 50 % potentsiaalselt saamata jäänud tulust ehk $50 \% \times 168 \text{ €} = 84 \text{ €}$ tasumist*);

4.1.3.2. **Nõude loovutamine FlightClaims OÜ-le:** kui teenuse edasiseks osutamiseks ja kliendi hüvitise sissenõudmiseks on vajalik algatada kohtumenetlus (*selle algatamise vajaduse üle otsustab lõplikult ja ühepoolset FlightClaims OÜ*), kohustub klient loovutama oma nõude FlightClaims OÜ-le vastava lepingu alusel tingimusel, et see ei too kliendile kaasa mingeid riske ega rahalisi kulusid tema isiklikest vahenditest.

4.1.3.3. **Vastasel korral** võib FlightClaims OÜ teenuse osutamist lõpetada ja nõuda kliendilt käesolevate tingimuste punktis 4.1.3.1. kirjeldatud leppetrahvi.

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.***

4.1.4.1. **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 $28 \% : 2 = 14 \% \times 400 \text{ €} = 56 \text{ €}$*).

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 teavitanud.***

4.1.5.1. **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 $28 \% : 2 = 14 \% \times 400 \text{ €} = 56 \text{ €}$*).

4.1.6. **Teenuse eest tasumine:** klient kohustub tasuma FlightClaims OÜ-le osutatud õigusabiteenuse eest esimesel võimalusel ent hiljemalt seitsme (7) päeva jooksul hüvitise laekumise hetkest.

4.1.6.1. **Vastasel korral** on FlightClaims OÜ-l õigus väljastada kliendile leppetrahvi arve(d) ulatuses 50 € / arve iga järgneva seitsmepäevase (7) perioodi kohta, millega klient on põhjarve 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 seitse (7) päeva selle FlightClaims OÜ-le laekumise hetkest (**piirang**: leppetrahvide kogusumma ei saa ületada FlightClaims OÜ teenustasu summat eurodes);

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

4.1.7. **Teavitamiskohustus**: klient peab esimesel võimalusel ja hiljemalt viie (5) 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 tema nõude osas, mida menetleb FlightClaims OÜ. Sama kehtib ka siis, kui kliendi nõuet menetlev asutus saadab olulise teabe otse kliendile.

4.1.7.1. **Vastasel juhul** on FlightClaims OÜ-l õigus nõuda kliendilt leppetrahvi summas 50 €.

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 ja potentsiaalselt saamata jäänud tulu osaline hüvitamine**: klient kohustub tasuma talle väljastatud korrektse ja õigustatud FlightClaims OÜ leppetrahvi arve(d) ja/või osaliselt hüvitama FlightClaims OÜ-le arve alusel potentsiaalselt saamata jäänud tulu käesolevate tingimuste punkti 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6 või 4.1.7. rikkumise eest seitsme (7) päeva jooksul arve(te) e-posti teel edukast saatmisest arvates. **Piirang**: leppetrahvide kogusumma ei saa ületada kliendile nõutavat lennuhüvitise summat.

4.1.9.1. **(!) Selgitus**: FlightClaims OÜ eesmärk ei ole klienti trahvida, vaid tagada, et klient täidab olulisi kohustusi, mis on vajalikud teenuse edukaks ja operatiivseks osutamiseks, ning kaitsta FlightClaims OÜ huve ja ressursse pahatahtlike klientide eest. Üldjuhul ei rakenda FlightClaims OÜ lepingu väiksemate rikkumiste korral kohe trahvi, vaid juhib esmalt tähelepanu rikkumisele, andes võimaluse see parandada.

4.1.10. **(!) Panga tingimuste kontroll EL-i välise makse korral**: juhul, kui kliendi nõue esitatakse väljaspool EL-i registreeritud lennufirmale, on klient enne oma pangakonto märkimist volikirjas kohustatud kontrollima, kas see riik ei kuulu tema panga riskiriikide nimekirja, kus tema konto on registreeritud.

4.1.10.1. **Vastasel juhul**, kui lennufirma maksab hüvitise otse kliendile, võib kliendi pank võtta tehingu eest märkimisväärse teenustasu (näiteks LHV – 100 € ülekande eest. LHV riskiriikide nimekiri: <https://www.lhv.ee/et/kkk/maksed#teenustasu-sada>). Kui klient rikub seda kohustust, peab ta kandma selle kulu ise, isegi juhul, kui pank keeldub seda tasu kliendile tagastamast.

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 eelnevale praktikale sama lennufirmaga.

- 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 seitsme (7) päeva jooksul ning saatma selle kohta vastava kinnituse koos tasutud arvega.
- 4.2.4.1. **Vastasel korral** võib klient nõuda FlightClaims OÜ-lt leppetrahvi analoogselt käesolevates tingimuste punktis 2.4. kirjeldatud korras ja suuruses ning punktis 2.4.1. ettenähtud viivist.
- 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.
- 4.2.6. **Panga tingimuste kontroll EL-i välise makse korral:** juhul, kui kliendi nõue esitatakse väljaspool EL-i registreeritud lennufirmale, on FlightClaims OÜ enne pangarekvisiitide edastamist lennufirmale hüvitise ülekandmiseks FlightClaims OÜ kontole kohustatud kontrollima, kas see riik ei kuulu tema panga riskiriikide nimekirja, kus FlightClaims OÜ konto on registreeritud.
- 4.2.6.1. **Vastasel juhul**, kui lennufirma maksab hüvitise FlightClaims OÜ-le, võib FlightClaims OÜ pank võtta tehingu eest märkimisväärse teenustasu (*näiteks FlightClaims OÜ põhipank – LHV – 100 € ülekande eest*). Kui FlightClaims OÜ rikub seda kohustust, peab ta kandma selle kulu ise, isegi juhul, kui pank keeldub seda tasu talle tagastamast.

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 OÜ 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 nõute 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 taganemistähtaja möödumist ning kinnitab, et mõistab: juhul kui FlightClaims OÜ on teenuse täielikult osutanud enne taganemistähtaja 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 või mõlema lepingupoole nõusolekul või juhul, kui FlightClaims OÜ ei ole ühe (1) kuu jooksul pärast lennufirma lõpliku keeldumise saamist kliendi hüvitise tasumise kohta ei ole teinud nõude edasiseks menetlemiseks vajalikku toimingut FlightClaims OÜ-lt tulenevatel põhjustel.

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 (3) aasta möödudes pärast lendu,** kui sellele kohaldatakse Eesti siseriikliku õigust.
- 7.3. **Kõik lepingust tulenevad vaidlused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel 30 päeva jooksul.** Kui see ei õnnestu, lahendatakse vaidlus kas kohtus või kliendi algatusel – Tarbijavaidluste komisjonis.

FlightClaims OÜ (reg. kood [14344660](#))
support@flightclaims.ee