

FlightClaims OÜ põhiteenuse kasutamise tingimused

Lisa nr 1 volikirjale

Alates 01.07.2020 kehtiv versioon



Mõisted

- 1. FlightClaims OÜ (reg. kood 14344660)** on Eesti Vabariigis registreeritud äriühing juriidilise aadressiga Järva tn 9c, 80023 Pärnu, mis pakub lennureisijatele oma teenuseid interneti vahendusel.
- 2. FlightClaims OÜ põhiteenus (edaspidi teenus)** – probleemsete lendudega kokku puutunud lennureisijate abistamine Euroopa Liidu määruse 261/2004 artikliga 7 ettenähtud rahaliste tavahüvitiste saamisel.
- 3. Klient** on füüsiline isik, kellega on FlightClaims OÜ sõlminud lepingu teenuse osutamiseks ning samuti isik, kes on kliendi esindaja FlightClaims OÜ-ga suhtlemisel.
- 4. Probleemne lend** on hilinenud, tühistatud, edasilükatud või algselt mitteettenähtud lennujaamas maandunud lend. Samuti tähendab probleemne lend olukorda, kus reisijat ei lastud lennuki pardale vastu reisija tahtmist.
- 5. Euroopa Liidu määrus 261/2004 (edaspidi määrus)** on Euroopa Parlamendi ja Nõukogu õigusakt nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta. Soovitame Teil tutvuda selle määruse eestikeelse tekstiga, mis on avalikult kättesaadav ka FlightClaims OÜ kodulehel www.lennunouded.ee jaos "KKK" (esimene küsimus).
- 6. Tavahüvitis** on Euroopa Liidu määruses 261/2004 artikliga 7 määratud täiendav rahaline hüvitis, mis on reisijale ette nähtud lennuettevõtte poolt tekitatud ebamugavuste katteks probleemse lennu eest. Üldjuhul on määruse järgi igal reisijal (v.a kuni kaheaastastel lastel, kes reisivad tasuta piletiga ning kellel ei ole lennukis eraldi istekohta) on võimalik saada lennuettevõttelt tavahüvitist suuruses 250, 400 või 600 eurot sõltuvalt konkreetse vahejuhtumi asjaoludest. Teatud juhtudel on lennuettevõttel õigus vähendada tavahüvitise summat poole võrra. Tavahüvitise nõudmiseks ja saamiseks peavad eelkõige olema täidetud määrusest ja sellega seotud Euroopa Liidu Kohtu otsustest pärinevad eeldused.
- 7. Avaldus FlightClaims OÜ-le (edaspidi avaldus)** – läbi FlightClaims OÜ kodulehe www.lennunouded.ee FlightClaims OÜ-le tehtud päring standardse avalduse kujul või FlightClaims OÜ-le e-posti teel saadetud avaldus.
 - 7.1. Ühine avaldus** – avaldus, mis hõlmab mitut lennureisijat, kellel on ühine broneering, ühine soov ja samad nõuded ühe ja sama lennuettevõtte vastu ühe ja sama vahejuhtumi eest;
- 8. FlightClaims OÜ volikiri (edaspidi volikiri)** on kliendi poolt korrektselt täidetud ja allkirjastatud dokument

FlightClaims OÜ volikirja blanketi kujul, mis kehtib kuni lepingu lõppemiseni ning millega klient annab FlightClaims OÜ-le volituse tegutseda tema nimel ja huvides kohtuväliselt konkreetse juhtumi osas kokkulepitud tasu eest tavahüvitise saamise korral, eesmärgiga saada tavahüvitist. Samuti annab volikiri FlightClaims OÜ-le õiguse abistada klienti vajadusel kohtu poole pöördumisega ja kogu kohtuprotsessi käigus.

9. **Leping** on kliendi ja FlightClaims OÜ vahel sõlmitav kirjalik kokkulepe kliendile teenuse osutamise kohta. Kliendi avaldus, volikiri, käesolevad kasutustingimused, FlightClaims OÜ privaatsuspoliitika ja kliendi kirjalikud lisa- ja erikokkulepped FlightClaims OÜ-ga on lepingu lahutamatu osa.
10. **Sõlmitud lepingu poolteks** on FlightClaims OÜ ja klient.
11. **Menetlus** on protsess, mida FlightClaims OÜ alustab või jätkab enda äranägemisel lennuettevõtte suhtes pärast kliendiga lepingu sõlmimist eesmärgiga abistada klienti tavahüvitise saamisel. See tähendab kindlas järjekorras tehtavaid toiminguid ning eeldab eelkõige kliendi ja lennuettevõtte vahel sõlmitud veolepingu rikkumist lennuettevõtte poolt, ning sellest tulenevalt kliendi õigust esitada rikkumise eest vastutavale lennuettevõttele seadusjärgse tavahüvitise väljamaksmise nõuet.
12. **FlightClaims OÜ teenustasu (edaspidi teenustasu)** on volikirjas fikseeritud protsent, mis ei sisalda käibemaksu, mis arvutatakse maha ainult saadud tavahüvitise summast või kinkekaardi rahalisest väärtusest, ning mida klient on kohustatud tasuma FlightClaims OÜ-le osutatud teenuse eest, kui volituse andmise hetkest FlightClaims OÜ abistas klienti lennuettevõttelt tavahüvitise või kinkekaardi saamisel.
13. **Käibemaks (edaspidi KM)** on Eesti Vabariigis kehtestatud maks, mille suurus on seisuga 11.06.2020 20% ning mida on FlightClaims OÜ kohustatud lisama oma teenustasule vastava kohustuse tekkimise hetkest.
14. **Teenuse hind** on FlightClaims OÜ lõplik hind kliendile osutatud teenuse eest, mille moodustavad teenustasu ja sellele lisanduv KM eurode ekvivalendis, kui kliendi tavahüvitise laekumise või kinkekaardi saamise hetkeks on FlightClaims OÜ käibemaksukohustuslane. Kui tavahüvitise laekumise või kinkekaardi saamise hetkeks pole FlightClaims OÜ käibemaksukohustuslane, siis teenuse hinda moodustab üksnes teenustasu eurode ekvivalendis.
15. **FlightClaims OÜ arve teenuse eest** – FlightClaims OÜ dokument, mida FlightClaims OÜ väljastab kliendile e-posti teel mõistliku aja jooksul pärast tema tavahüvitise laekumist või kinkekaardi saamist vastavalt sõlmitud lepingule osutatud teenuse eest, ning mida on klient kohustatud täies ulatuses kinni maksma sellel dokumendil märgitud mõistliku tähtaja jooksul alates arve saamise hetkest.
16. **FlightClaims OÜ põhiteenuse kasutamise tingimused (edaspidi kasutustingimused)** on kohustuslik lisa nr 1 volikirjale, mis sisaldab mõisteid, hinnakirja, teenuse ja lepingu üldist kirjeldust, lepingupoolte õigusi ja kohustusi ning lepingu üldisi sätteid ja tingimusi.
17. **Hinnakiri** on kohustuslik kasutustingimuste lisa tabeli kujul, kus on välja toodud teenuse hinna moodustajad ning nende ekvivalent eurodes, samuti tavahüvitise summa eurodes, mis jääb kliendile kätte

pärast temale osutatud teenuse eest tasumist.

18. Hinnakiri („€“ märk tähendab EUR)

| Teenuse hinna moodustajad ja kliendile kuuluv tavahüvitise osa suurus | Lennuettevõttelt saadud tavahüvitise summa | | | | |
|--|--|----------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| | 250 € | 400 € | 600 € | 200 € | 300 € |
| Teenustasu – 25% saadud tavahüvitise summast | 62,5 € | 100 € | 150 € | 50 € | 75 € |
| Tavahüvitise summa miinus teenustasu ilma KM-ta | 250 € – 62,5 € | 400 € – 100 € | 600 € – 150 € | 200 € – 50 € | 300 € – 75 € |
| Kliendile jääb ilma KM-ta teenustasu korral 75% saadud tavahüvitise summast | 187,5 € | 300 € | 450 € | 150 € | 225 € |
| KM summa eurodes sõltuvalt saadud tavahüvitise summast (25% x 0,2) | 12,5 € | 20 € | 30 € | 10 € | 15 € |
| Teenustasu pluss KM (25% + 25% x 0,2) | 62,5 € + 12,5 € = 75 € | 100 € + 20 € = 120 € | 150 € + 30 € = 180 € | 50 € + 10 € = 60 € | 75 € + 15 € = 90 € |
| Saadud tavahüvitise summa miinus teenustasu koos KM-ga | 250 € – 75 € | 400 € – 120 € | 600 € – 180 € | 200 € – 60 € | 300 € – 90 € |
| Kliendile jääb koos KM-ga teenustasu korral 70% saadud tavahüvitise summast | 175 € | 280 € | 420 € | 140 € | 210 € |

Lepingu ja teenuse üldine kirjeldus

19. Lepingu eesmärgiks on lepingupoolte vahel tekkinud õigussuhte reguleerimine ehk kliendile osutatava teenuse tingimuste määramine. Leping loetakse sõlmituks hetkest, mil FlightClaims OÜ on saanud kätte kliendi kehtiva ning korrektselt täidetud ja allkirjastatud FlightClaims OÜ volikirja blanketi korrektsel kujul. Kui klient soovib lepingu kehtivuse ajal esindada kolmas isik, siis sel juhul tuleb sellel isikul eraldi allkirjastada ja saata FlightClaims OÜ-le e-posti teel kehtiva kasutustingimuste versioon. See reegel ei kehti juhtudel, mil kliendiks on alaealine isik, keda esindab tema seaduslik esindaja ehk näiteks ema või isa. Lepingu sõlmimise üheks peamiseks eelduseks on FlightClaims OÜ kirjalik nõusolek teenust osutada.

19.1. Pärast lennureisijalt või tema esindajalt kõigi teenuse osutamiseks korrektsel kujul vajalikke dokumentide saamist, esitab FlightClaims OÜ mõistliku aja jooksul lennuettevõttele kliendi nõude välja maksta tavahüvitist.

19.2. Juhul, kui klient oli juba varem esitanud veolepingu rikkumise eest vastutavale lennuettevõttele korrektse nõude ning omab selle kohta tõendit, kuid lennuettevõtte ei rahuldanud seda nõuet, võib FlightClaims OÜ oma äranägemisel teha järgmise vajaliku sammu või toimingut soovitud tulemuse saavutamiseks.

19.3. Kui teenuse osutamise lõpptulemusena lennuettevõtte maksab tavahüvitist välja või väljastab kinkekaardi, siis FlightClaims OÜ väljastab kliendile arve osutatud teenuse eest ning saadab selle kliendi avalduses märgitud e-posti aadressile.

19.3.1. Kui lennuettevõtte maksab tavahüvitist välja kliendi volikirjas märgitud pangakontole või väljastab kinkekaardi otse kliendile, siis pärast tavahüvitise laekumist või kinkekaardi saamist kliendil tuleb viivitamatult teavitada sellest FlightClaims OÜ-d e-posti teel, misjärel kinni maksta FlightClaims OÜ-lt saadud arve.

19.3.2. Kui lennuettevõtte kannab kliendi tavahüvitist üle FlightClaims OÜ pangakontole, siis FlightClaims OÜ teeb 48 tunni jooksul pärast tavahüvitise laekumist kliendi volikirjas märgitud pangakontole ülekande kooskõlas lepingu tingimustega. Seejärel saadab FlightClaims OÜ kliendile e-posti teel vastava kinnituse koos teenuse eest tasutud arvega. Kui lennuettevõtte väljastab kliendi kinkekaardi FlightClaims OÜ-le, siis FlightClaims OÜ pärast kinkekaardi saamist edastab selle 48 tunni jooksul kliendile e-posti teel koos tasumisele kuuluva arvega teenuse eest.

19.4. Kui kohtuvälise menetluse käigus selgub, et FlightClaims OÜ-l ei õnnestu abistada klienti kohtuväliselt tavahüvitise saamisel, siis FlightClaims OÜ saadab vastava teavituse kliendi avalduses märgitud e-postile. Seejärel, kui kohtumenetlus on FlightClaims OÜ hinnangul piisavalt perspektiivne ning, kui FlightClaims OÜ-l on võimalik abistada klienti kohtu poole pöördumisega, FlightClaims OÜ täiendavalt arutab kliendiga võimalust ja tingimusi pöörduda kohtu poole ning kohtumenetluse tingimusi üldiselt. Kui lepingupooled

jõuavad kokkuleppele kohtu poole pöördumise osas (lepingupooled peavad andma selleks kirjaliku nõusoleku), siis FlightClaims OÜ jätkab teenuse osutamist vastavalt eraldi sõlmitud kirjalikule lisakokkuleppele. Kui lepingupooled ei jõua kokkuleppele ükskõik, mis põhjusel, siis kliendil tekib õigus pöörduda vajadusel teise asutuse või teenusepakkuja poole või jätkata protsessi iseseisvalt.

19.5. Kui teenuse osutamise lõpptulemusena lennuettevõtte maksis tavahüvitist välja või väljastas kinkekaardi, siis on klient kohustatud täies mahus kinni maksma temale osutatud teenust väljastatud arve alusel vastavalt lepingule. Pärast teenuse eest tasumist leping loetakse lõppenuks. Kui teenuse osutamise lõpptulemusena FlightClaims OÜ-l ei õnnestunud abistada klienti tavahüvitise saamisel ükskõik, mis põhjusel, siis kogu kliendile osutatud teenus on teenustasuvaba. Sel juhul loetakse leping lõppenuks, kui FlightClaims OÜ saatis kliendi avalduses märgitud e-postile teavituse teenuse osutamise käigus saavutatud lõpptulemusest.

Lepingupoolte õigused ja kohustused

Kliendi õigused

Kliendil on õigus:

- 20.** küsida ja saada teavet menetluse ja selles edasijõudmise kohta;
- 21.** lennuettevõtte poolt tavahüvitise väljamaksmise korral ja selle laekumisel FlightClaims OÜ pangakontole, saada 48 tunni jooksul FlightClaims OÜ-lt ettenähtud tavahüvitise osa vastavalt sõlmitud lepingule. Lennuettevõtte poolt kinkekaardi väljastamise korral ja selle edastamisel FlightClaims OÜ-le saada 48 tunni jooksul FlightClaims OÜ-lt väljastatud kinkekaart;
- 22.** küsida ja saada FlightClaims OÜ-lt lepingu kehtivuse ajal ning ka pärast lepingu lõppemist enne täieliku kustutamise protseduuri läbiviimist tõendeid tema vahejuhtumi osas läbiviidud menetluse käigus tehtud sammude või toimingute kohta ning saadud tagasisidest, samuti igal ajal küsida ja saada tõendit lennuettevõtte poolt FlightClaims OÜ pangakontole välja makstud ning laekunud tavahüvitise kohta;
- 23.** taganeda omal tahtel FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingust kasutustingimuste punktides 24 ja 66 kirjeldatud asjaolude esinemisel;
- 24.** taganeda FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingust omal tahtel kuue kuu möödumisel pärast seda, kui FlightClaims OÜ esitas lennuettevõttele tavahüvitise väljamaksmise nõude, kui nende kuue kuu jooksul pärast äraütleva vastuse saamist või nõude pikaajalise ignoreerimise korral FlightClaims OÜ ei võtnud ette ühtegi meetet;
- 25.** öelda leping üles, kui kohtuvälise menetluse lõpptulemusena tavahüvitise saamine ei ole õnnestunud ning selle saamiseks tuleb FlightClaims OÜ hinnangul algatada kohtumenetlus, mida klient ei soovi;
- 26.** pärast lepingu lõppemist nõuda FlightClaims OÜ-lt teenuse osutamiseks edastatud isikut tõendava dokumendi koopia, lapse sünnitunnistuse koopia, abielutunnistuse koopia jms kohest kustutamist;

27. nõuda FlightClaims OÜ-lt viivist ulatuses 0,5% päevas võlgnetavast tavahüvitise summast, kui lennuettevõtte poolt väljamakstud tavahüvitis laekus FlightClaims OÜ pangakontole ning pärast seda FlightClaims OÜ kauem kui kaks nädalat tahtlikult viivitab võlgnetava tavahüvitise summa maksmisega või tahtlikult ei maksa seda välja. Käesolev punkt ei laiene olukordadele, kus FlightClaims OÜ ei saa teha kliendi volikirjas märgitud pangakontole ülekannet mitte oma süü tõttu;
28. pärast FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingu lõppemist, kui FlightClaims OÜ-l ei õnnestunud abistada klienti tavahüvitise saamisel ükskõik, mis põhjusel, pöörduda sama juhtumiga mõne teise teenuseosutaja poole või jätkata menetlust iseseisvalt.

Kliendi kohustused

29. FlightClaims OÜ-le edastatud volikirjaga või allkirjastatud kasutustingimustega kinnitab klient, et lepingu sõlmimise hetkeks ei menetle sama juhtumit keegi teine ning sama juhtumi menetluse läbiviimist ei valmista ette muu isik või asutus. Samuti seda, et kõik lepingulised suhted sama juhtumi osas on eelmise teenuseosutajaga FlightClaims OÜ-ga lepingu sõlmimise hetkeks lõppenud, kui klient on varem sõlminud lepingu sama juhtumi osas teise teenuseosutajaga.
30. Lepingu kehtivuse ajal puudub kliendil õigus sõlmida sarnane leping (sh sarnase teenuse osutamiseks) sama juhtumi ja/või nõude kohta teise teenuseosutajaga, samuti tegutseda iseseisvalt.
31. Kliendil on kohustus esitada FlightClaims OÜ-le õiged ja kehtivad andmed.
32. Klient on kohustatud edastama FlightClaims OÜ-le e-posti teel vajalikku informatsiooni, dokumente ja andmeid, ning edastama neid korrektsel kujul ning märgitud tähtaegade jooksul või kindla tähtaja puudumise korral – esimesel võimalusel FlightClaims OÜ palvel.
33. Klient kohustub võimaldama FlightClaims OÜ-le osutada temale täisväärtuslikku teenust vastavalt lepingule v.a lepingust õiguslikult taganemise või ülesütlemise korral.
34. Lepingu kehtivuse ajal on kliendil kohustus teavitada FlightClaims OÜ-d lennuettevõttelt ja kohtuvälist menetlust läbiviivalt asutuselt saadud tagasisidest kohe pärast sellega tutvumist, kui see tagasiside tuli otse temale, ning samuti tavahüvitise laekumisest või kinkekaardi saamisest lennuettevõttelt esimesel võimalusel, kui see oli välja makstud kliendi volikirjas märgitud pangakontole või kliendile edastatud.
35. Lepingu kehtivuse ajal on kliendil keelatud vastata lennuettevõttelt ja kohtuvälist menetlust läbiviivalt asutuselt saadud tagasisidele ilma FlightClaims OÜ eelneva nõustamiseta ning FlightClaims OÜ kirjaliku nõusolekuta.
36. Kui FlightClaims OÜ abistas klienti tavahüvitise või kinkekaardi saamisel, siis klient kohustub kinni maksma temale osutatud teenust vastavalt lepingule.
37. Kliendi volikirjas märgitud pangakontole otse lennuettevõttelt laekunud tavahüvitise korral kohustub klient kinni maksma saadud FlightClaims OÜ arvet seitsme päeva jooksul. Sama reegel kehtib kinkekaardi

saamise korral.

38. FlightClaims OÜ-le ühise avalduse teinud klient kohustub edastama FlightClaims OÜ-lt saadud informatsiooni, dokumente (k.a kinkekaarte) ja tõendeid selles avalduses märgitud isikutele. Kui FlightClaims OÜ saatis ühises avalduses märgitud e-postile selles avalduses märgitud teise kliendi nimele väljastatud arve, siis ühise avalduse teinud klient on kohustatud selle arve edasi saatma sellele isikule viivitamata pärast tema arve saamist. Võimaliku viivise ning FlightClaims OÜ ees rahalise kohustuse mittetäitmise eest, mis tekkis õigeaegselt edastamata arve tõttu, vastutab ühise avalduse teinud klient, kui tema sai FlightClaims OÜ-lt kätte tema avalduses märgitud isiku nimele väljastatud arve kuid ei edastanud seda temale õigeaegselt.
39. FlightClaims OÜ-le ühise avalduse teinud klient kohustub üle kandma selles avalduses märgitud isikule tema jaoks lennuettevõttelt oma pangakontole saadud tavahüvitise summat pärast ühise FlightClaims OÜ arve kinni maksmist, kui lennuettevõtte maksis mõlemad tavahüvitised ühise avalduse teinud kliendi pangakontole.
40. Käesolevate tingimuste punktides 29-34 sätestatud vähemalt ühe tingimuse range rikkumisel kohustub klient tasuma FlightClaims OÜ-le leppetrahvi summas 50 EUR seitsme päeva jooksul alates hetkest, mil FlightClaims OÜ teavitab sellest klienti.

FlightClaims OÜ õigused

FlightClaims OÜ-l on õigus:

41. oma äranägemisel keelduda lennureisijale enne lepingu sõlmimist teenuse osutamises ükskõik, mis põhjusel;
42. küsida ja saada kliendilt teenuse osutamise jaoks vajalikke andmeid ja dokumente ning kasutada neid eesmärgipäraselt;
43. paluda kliendil edastada teenuse osutamise jaoks vajalikke andmeid ja dokumente FlightClaims OÜ poolt märgitud tähtaegade jooksul või nende puudumisel – mõistliku aja jooksul või esimesel võimalusel;
44. kliendi volikirja alusel esitada lennuettevõttele kliendi nõuet ning esindada tema huve selle lennuettevõttega suhtlemisel;
45. kliendi volikirja alusel pöörduda vajadusel ükskõik, mis pädeva kohtuvälise asutuse poole;
46. vajadusel abistada klienti sõlmitud lepingu alusel pöördumisel kohtu poole ja kogu kohtumenetluse käigus;
47. jätta endale ainuõigus lõpliku otsuse osas teenuse osutamise käigus kasutatavate õiguskaitsevahendite üle lähtudes sealjuures konkreetse vahejuhtumi asjaoludest;
48. erandlikel juhtudel sõlmida lennuettevõttega kompromissi;
49. vastu võtta lennuettevõttelt kliendi tavahüvitis FlightClaims OÜ pangakontole või vastu võtta kliendi kinkekaart, kui kliendi volikirjal on olemas vastav punkt, mis lubab seda teha;

50. tavahüvitise või kinkekaardi saamise korral saada või kinni pidada saadud tavahüvitise summast või kinkekaardi rahalisest väärtusest teenuse hinda vastavalt sõlmitud lepingule;
51. nõuda ja saada kliendilt temale esitatud ning õigeaegselt tasumata jäänud arvel märgitud viivist ulatuses 0,5% päevas iga tasumisega viivitatud päeva eest, k.a leppetrahvi arvel.
52. nõuda ja saada kliendilt kasutustingimuste punktiga 40 määratud leppetrahvi samas punktis kirjeldatud tingimustel ehk trahvida klienti kasutustingimuste range rikkumise eest;
53. nõuda ja saada kliendilt FlightClaims OÜ-le tekitatud kahju hüvitamist vastavalt kasutustingimuste punktile 78;
54. erakorraliselt taganeda lepingust, kui klient pole FlightClaims OÜ-le edastanud 30 kalendripäeva jooksul alates lepingu sõlmimise kuupäevast kõike teenuse osutamiseks vajalikke ning FlightClaims OÜ poolt küsitud dokumente ja/või andmeid või ei edastanud neid korrektsel kujul vaatamata FlightClaims OÜ meeldetuletusele;
55. lõpetada kliendiga päevapealt koostöö ning igaveseks keelduda edaspidises teenuse osutamises (taganeda lepingust), kui klient ei tee FlightClaims OÜ-ga piisavalt koostööd ning see avaldab mõju menetlusele, samuti juhul, kui klient näitab alusetult üles lugupidamatust FlightClaims OÜ või FlightClaims OÜ töötaja vastu, või kui kliendi tegevus võib kahjustada FlightClaims OÜ mainet;
56. igal ajal leping ühepoolselt üles öelda, eelnevalt teavitamata, kui teenuse osutamise käigus FlightClaims OÜ jõuab seisukohale, et edaspidine teenuse osutamine pole ükskõik, mis põhjusel perspektiivikas või pole piisavalt perspektiivikas.

FlightClaims OÜ kohustused

FlightClaims OÜ kohustub:

57. suhtlema kliendiga tema avalduses valitud keeles (eesti või vene);
58. lepingu sõlmimise nõusoleku korral saatma avalduses märgitud e-postile koos volikirja blanketiga kehtiva kasutustingimuste versiooni ja kehtiva privaatsuspoliitika versiooni;
59. täielikult kustutama mõistliku aja jooksul 30 päeva möödumisel pärast potentsiaalse kliendile viimase e-kirja saatmist tema avalduse koos kontaktiga, kirjavahetusega ja temalt saadud dokumentidega, kui FlightClaims OÜ-l on alust arvata, et potentsiaalne klient ei soovi lepingut sõlmida;
60. pärast tavahüvitise väljamaksmise nõude esitamist lennuettevõttele või järgmise sammu või toimingute tegemist, kui see oli tehtud esimese teenuse osutamise sammuna, saatma mõistliku aja jooksul avalduse teinud kliendile e-posti teel vastava kinnituse;
61. kliendi tavahüvitise laekumisel FlightClaims OÜ pangakontole tegema kliendi volikirjas märgitud pangakontole ülekande 48 tunni jooksul vastavalt sõlmitud lepingule, kui klient teatas FlightClaims OÜ-le vajalikud ja korrektsed pangakonto rekvisiidid. Kliendi kinkekaardi saamisel edastama selle kliendi

- avalduses märgitud e-postile 48 tunni jooksul pärast selle kättesaamist;
62. mitte avaldama ega edastama FlightClaims OÜ-ga ühendust võtnud lennureisijalt või FlightClaims OÜ kliendilt saadud isiklike andmeid ja neid sisaldavaid dokumente kolmandatele isikutele ja avalikkusele, teisisõnu igähele, kes pole seotud FlightClaims OÜ-ga, lennureisija või kliendi avaldusega, nõudega või juhtumi menetlusega v.a juhtudel, mil vastav vajadus või kohustus tuleneb lepingust või seadusest (selliste juhtumite mõned näited on välja toodud kasutustingimuste punktis 80);
 63. kustutama säilitamisvajaduse puudumisel 30 päeva jooksul pärast lepingu lõppemist FlightClaims OÜ-le teenuse osutamiseks edastatud isikut tõendava dokumendi koopia, lapse sünnitunnistuse koopia, abielutunnistuse koopia jms (kui niisugused dokumendid olid saadud), kui klient pole avaldanud soovi, et FlightClaims OÜ teeks seda kohe või lühema tähtaja jooksul;
 64. mitte ignoreerima oma kliente ning austama nende õigusi;
 65. tegutsema vastavalt hea usu põhimõttele ning osutama kliendile teenust vastavalt lepingule.

Lepingust taganemine

66. Klient võib sõlmitud lepingust taganeda juhul, kui FlightClaims OÜ on oluliselt lepingut rikkunud, samuti kasutustingimuste punktis 24 kirjeldatud asjaoludel. Sellistel juhtudel peab klient lepingust taganemiseks saatma FlightClaims OÜ-le vastava tahteavalduse vabas vormis e-posti teel.
67. FlightClaims OÜ võib sõlmitud lepingust taganeda käesolevate kasutustingimuste punktides 54 ja 55 kirjeldatud asjaolude esinemisel, samuti juhul, kui klient on oluliselt lepingut rikkunud.

Lepingu ülesütlemine

68. FlightClaims OÜ võib lepingut üles öelda kasutustingimuste punktis 56 kirjeldatud asjaolude esinemisel.
69. Klient võib lepingut üles öelda kasutustingimuste punktis 25 kirjeldatud asjaolude esinemisel. Selleks peab klient saatma FlightClaims OÜ-le vastava e-kirja.

Lepingu lõppemine

Sõlmitud leping loetakse lõppenuks:

70. kui pärast lepingu sõlmimist selgub, et kliendil puudub õiguslik alus nõuda tavahüvitist. Leping loetakse lõppenuks alates hetkest, mil FlightClaims OÜ teavitas sellest avalduse teinud klienti e-posti teel;
71. tavahüvitise laekumisel FlightClaims OÜ pangakontole või kliendi kinkekaardi saamisel alates hetkest, mil FlightClaims OÜ teostas kliendi volikirjas märgitud pangakontole ülekande õiges summas vastavalt lepingule või edastas kliendile kinkekaardi e-posti teel;
72. tavahüvitise laekumisel lennuettevõttelt otse kliendi volikirjas märgitud pangakontole või kinkekaardi

väljastamisel otse kliendile alates hetkest, mil klient maksis kinni kättesaadud korrektse FlightClaims OÜ arve täies ulatuses, sealhulgas on tasunud viiviseid ja/või leppetrahvi, kui niisugused olid lepingu alusel tekkinud;

73. kui teenuse osutamise käigus selgub, et kliendil puudub õigus tavahüvitisele või FlightClaims OÜ-I ei õnnestu abistada klienti selle saamisel ükskõik, mis põhjusel. Leping loetakse lõppenuks alates hetkest, mil FlightClaims OÜ teavitas sellest avalduse teinud klienti e-posti teel. Juhul, kui pärast lepingu lõppemist lennuettevõtte siiski maksab tavahüvitist välja FlightClaims OÜ poolt tehtud toimingute tulemusena, siis säilib FlightClaims OÜ-I õigus saada 50% ehk täpselt pool kliendiga esialgselt kokkulepitud teenuse hinnast;
74. kui klient või FlightClaims OÜ on õiguslikult lepingust taganenud või kui FlightClaims OÜ või klient on lepingut üles öelnud kooskõlas kasutustingimustega;
75. pooltevahelisel kokkuleppel alates hetkest, mil FlightClaims OÜ on saatnud avalduse teinud kliendile lepingu lõpetamist käsitleva e-kirja.

Vastutus

76. FlightClaims OÜ vastutab kliendi ees üksnes juhul, kui FlightClaims OÜ tekitab kliendile lepingust pärineva tahtliku ja süülise kahju ehk üksnes järgmistel juhtudel:
 - 76.1. pärast tavahüvitise laekumist FlightClaims OÜ pangakontole, kui FlightClaims OÜ tahtlikult ei maksnud kliendile välja lepingujärgse võlgnetava tavahüvitise osa või tahtlikult maksis välja väiksema summa või tahtlikult viivitas võlgnetava rahasumma maksmisega rohkem kui kaks nädalat või tahtlikult ei edastanud kliendile tema saadud kinkekaarti;
 - 76.2. FlightClaims OÜ tahtliku tegevusetuse või lohakuse tõttu kliendi õigus nõuda tavahüvitist aegus lepingu kehtivuse ajal;
 - 76.3. kui FlightClaims OÜ rangelt rikkus isikuandmekaitse seadust.Alapunktides 76.1. ja 76.2. kirjeldatud juhtudel FlightClaims OÜ vastutuse piirmäär sõltub iga konkreetse juhtumi asjaoludest. Kuid ükskõik, mis asjaoludel vastutuse piirmäär ei ole suurem kui 70% tavahüvitise summast, mida on kliendil õigus saada lennuettevõttelt määruse järgi.
77. FlightClaims OÜ ei vastuta lepingu rikkumise ning tekkinud kahju eest, mille on kaasa toonud kliendi tegevus või tegevusetus.
78. Klient vastutab FlightClaims OÜ ees ükskõik, mis ja kogu tekitatud kahju eest.
79. Lepingupooled ei vastuta lepingurikkumise eest juhul, kui rikkumise põhjustas vääraratu jõud.

Üldist isikuandmetest

80. FlightClaims OÜ küsib isikuandmeid ja neid sisalduvaid dokumente alati üksnes teenuse osutamise jaoks vajalikus mahus, töötleb neid vastavalt ainult isikuandmete omaniku kirjalikul nõusolekul, kooskõlas

FlightClaims OÜ privaatsuspoliitikaga ja põhiteenuse kasutamise tingimustega (nõusoleku all mõistetakse isikuandmete ja neid sisalduvate dokumentide edastamist FlightClaims OÜ-le), ning kasutab neid alati üksnes eesmärgipäraselt. Kõik FlightClaims OÜ-le edastatud isikuandmed ja neid sisaldavad dokumendid on konfidentsiaalsed. Seega, need ei kuulu avalikustamisele kolmandatele isikutele ja avalikkusele, teisisõnu igaühele, kes pole seotud FlightClaims OÜ-ga, lennureisija nõudega, avaldusega või vahejuhtumi menetlusega. Erandi moodustavad juhtumid, mil vastav vajadus või kohustus tuleneb seadusest või FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingust. Näiteks, osad kliendi isikuandmed nagu täisnimi, elukoha aadress ja IBAN võivad olla teatavaks tehtud maksu- ja tolliameti töötajale tema nõudel auditi läbiviimise käigus (klientidele väljastatud arvete ja FlightClaims OÜ pangakonto väljavõtte ettenäitamisel). Samuti, kasutab FlightClaims OÜ kõiki kliendi käest saadud isikuandmeid ja neid sisaldavaid dokumente kohtus kliendilt võla sissenõudmise vajaduse tekkimisel tasumata jäänud FlightClaims OÜ arve eest. Isikuandmete omanikul on alati õigus küsida ja saada informatsiooni tema isikuandmete ja neid sisalduvate dokumentide kasutamise ja talletamise kohta. Pärast vastava päringu saamist kohustub FlightClaims OÜ sellele asjakohaselt vastama ning vajadusel võtma vastu vajalikud meetmed isikuandmete ja/või neid sisalduvate dokumentide kustutamise osas.

Autoriõigustest

- 81.** Kõik, mis kuulub FlightClaims OÜ-le ning mida FlightClaims OÜ kasutab oma tegevuses, on kaitstud autoriõigusega ning sellest tulenevalt autoriõiguse seadusega, mille rikkumisel kaasneb seadusjärgne vastutus.

Lõppsätted

- 82.** Lepingule kohalduvad Eesti Vabariigi kehtivad õigusaktid.
- 83.** Käesolevast lepingust tulenevad vaidlused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimiste käigus ei jõuta kokkuleppele 30 kalendripäeva jooksul alates vaidluse tekkimise kuupäevast k.a siis, kui üks pool ignoreerib teist, siis kannatanud poolel on õigus pöörduda Pärnu maakohtu poole. Kui kannatanuks pooleks on klient, siis on temal samuti õigus soovi korral tasuta pöörduda kohtuväliselt Eesti Tarbijavaidluste komisjoni või Andmekaitse Inspektsiooni poole.
- 84.** FlightClaims OÜ-l on vajadusel igal hetkel õigus uuendada kasutustingimusi vastavalt teenuse osutamise muutumisega seonduvalt. Pärast uuendatud versiooni kinnitamist see avaldatakse selle kinnitamise järgmisel päeval veebilehel www.lennunouded.ee vastavas jaotuses. Lepingule kohalduv see kasutustingimuste versioon, mis kehtis volikirja allkirjastamise hetkel ning mille osas on klient oma kirjaliku nõusoleku andnud, v.a siis, kui klient andis oma uue kirjaliku nõusoleku uuendatud versiooni suhtes pärast sellega tutvumist.

Käesolev dokument on kaitstud autoriõigusega.