

# FlightClaims OÜ põhiteenuse kasutamise tingimused

## Lisa volikirjale

Alates 11.11.2019 kehtiv versioon



## Mõisted

- 1. FlightClaims OÜ (reg. kood 14344660; esindaja)** on Eesti Vabariigis registreeritud äriühing juriidilise aadressiga Järva tn 9c, 80023 Pärnu, mis pakub lennureisijatele oma teenuseid interneti teel.
- 2. Põhiteenus (edaspidi „teenus“)** – probleemsete lendudega kokku puutunud lennureisijate abistamine Euroopa Liidu määruse 261/2004 artikliga 7 ettenähtud standardsete rahaliste kompensatsioonide saamisel.
- 3. Klient (reeglina esindatav lennureisija)** on füüsiline isik, kellega on FlightClaims OÜ sõlminud lepingu teenuse osutamiseks. Samuti isik, kes on kliendi esindaja FlightClaims OÜ-ga suhtlemisel.
- 4. Probleemne lend** on hilineanud, tühistatud, edasilükatud või algselt mitteettenähtud lennujaamas maandunud lend. Samuti tähendab probleemne lend olukorda, kus reisijat ei lastud lennuki pardale vastu tema 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.
- 6. Standardne kompensatsioon (edaspidi kompensatsioon)** 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 kohaselt igal reisijal (v.a kuni kaheaastastel lastel, kes reisivad tasuta piletiga ning kellel ei ole lennukis eraldi istekohta) on võimalik saada lennuettevõttelt kompensatsiooni suuruses 250, 400 või 600 eurot sõltuvalt konkreetsest olukorrast ja mitmetest asjaoludest. Teatud juhtudel on lennuettevõttel õigus vähendada kompensatsiooni summat poole võrra. Kompensatsiooni nõudmiseks ja saamiseks peavad eelkõige olema täidetud määrusest ja sellega seotud Euroopa Liidu Kohtu otsustest pärinevad eeldused. Teatud juhtudel tähendab kompensatsioon kliendi ja lennuettevõtte vahel sõlmitud kompromissi.
- 7. Avaldus FlightClaims OÜ-le (edaspidi avaldus)** – läbi FlightClaims OÜ kodulehe 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 mitu lennureisija, kellel on ühine broneering, ühise soovi ja samu nõudeid 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 tegutsema tema nimel ja huvides kohtuväliselt konkreetse juhtumi osas

kokkulepitud tasu eest kompensatsiooni saamise korral, eesmärgiga saada seda kompensatsiooni. 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 kokkuleppe teenuse osutamise kohta. Kliendi avaldus, erikokkulepped FlightClaims OÜ-ga, volikiri, käesolevad kasutustingimused ja FlightClaims OÜ privaatsuspoliitika 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 lennureisijaga lepingu sõlmimist eesmärgiga abistada teda kompensatsiooni nõudmisel ja 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 kompensatsiooni väljamaksmise nõuet.
12. **FlightClaims OÜ teenustasu (edaspidi teenustasu)** on volikirjas fikseeritud protsent, mis ei sisalda käibemaksu, mis arvutatakse maha ainult saadud kompensatsiooni summast, ning mida klient on kohustatud tasuma FlightClaims OÜ-le osutatud teenuse eest, kui volituse andmise hetkest FlightClaims OÜ abistas klienti kompensatsiooni saamisel.
13. **Käibemaks (edaspidi KM)** on Eesti Vabariigis kehtestatud maks, mille suurus on seisuga 11.11.2019 20% ning mida on FlightClaims OÜ kohustatud lisama oma teenustasule vastava kohustuse tekkimise hetkest.
14. **FlightClaims OÜ lõplik põhiteenuse hind (edaspidi teenuse hind)** on summa eurodes, mille moodustavad teenustasu ja sellele lisanduv KM eurode ekvivalendis, kui kliendi kompensatsiooni laekumise hetkeks on FlightClaims OÜ käibemaksukohustuslane. Kui kompensatsiooni laekumise hetkeks pole FlightClaims OÜ käibemaksukohustuslane, siis teenuse hinda moodustab üksnes teenustasu eurode ekvivalendis.
15. **FlightClaims OÜ arve** – FlightClaims OÜ dokument, mida FlightClaims OÜ väljastab kliendile e-posti teel mõistliku aja jooksul pärast tema kompensatsiooni laekumist 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 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 kompensatsiooni summa eurodes, mis jääb kliendile kätte pärast temale osutatud teenuse eest tasumist.

## 18. Hinnakiri („€“ märk tähendab EUR)

Teenuse hinna moodustajad ja kliendile kuuluv kompensatsiooni osa suurus	Lennufirmalt saadud kompensatsiooni summa				
	250 €	400 €	600 €	200 €	300 €
Teenustasu – 25% saadud kompensatsiooni summast	62,5 €	100 €	150 €	50 €	75 €
Kompensatsiooni summa miinus teenustasu ilma KM-ta	250 € – 62,5 €	400 € – 100 €	600 € – 150 €	200 € – 50 €	300 € – 75 €
<b>Kliendile jääb ilma KM-ta teenustasu korral 75% saadud kompensatsiooni summast</b>	<b>187,5 €</b>	<b>300 €</b>	<b>450 €</b>	<b>150 €</b>	<b>225 €</b>
KM summa eurodes sõltuvalt saadud kompensatsiooni 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 kompensatsiooni summa miinus teenustasu koos KM-ga	250 € – 75 €	400 € – 120 €	600 € – 180 €	200 € – 60 €	300 € – 90 €
<b>Kliendile jääb koos KM-ga teenustasu korral 70% saadud kompensatsiooni summast</b>	<b>175 €</b>	<b>280 €</b>	<b>420 €</b>	<b>140 €</b>	<b>210 €</b>

## 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 versiooni. 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 vajalikke dokumentide saamist korrektsel kujul esitab FlightClaims OÜ mõistliku aja jooksul lennuettevõttele kliendi nõude välja maksta kompensatsiooni.

**19.2.** Juhul, kui klient oli juba varem esitanud veolepingu rikkumise eest vastutavale lennuettevõttele korrektse nõude, 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 kompensatsiooni välja, FlightClaims OÜ väljastab kliendile arve osutatud teenuse eest ning saadab selle kliendi avalduses märgitud e-posti aadressile.

**19.3.1.** Kui lennuettevõtte maksab kompensatsiooni välja kliendi volikirjas märgitud pangakontole, siis pärast kompensatsiooni laekumist 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 kompensatsiooni üle FlightClaims OÜ pangakontole, siis FlightClaims OÜ teeb 48 tunni jooksul pärast kompensatsiooni laekumist kliendi volikirjas märgitud pangakontole ülekande kooskõlas lepingu tingimustega. Seejärel saadab FlightClaims OÜ kliendi avalduses märgitud e-postile vastava kinnituse koos tasutud arvega.

**19.4.** Kui kohtuvälise menetluse käigus selgub, et FlightClaims OÜ-l ei õnnestu abistada klienti kohtuväliselt kompensatsiooni 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 (klient peab andma selleks kirjaliku nõusoleku), siis FlightClaims OÜ valmistab ette mõistliku aja jooksul kliendi hagi või avalduse koos muude vajalike dokumentidega. Seejärel, kui lepingupooled ei ole kokku leppinud teisiti, maksab FlightClaims OÜ Eesti Rahandusministeeriumile seadusega määratud rahasummat riigilõivu näol, mis on vaja ära tasuda kohtumenetluse alustamiseks kliendi asja suhtes. Pärast riigilõivu tasumist saadab FlightClaims OÜ kliendi avalduses märgitud e-postile kõik ettevalmistatud dokumendid koos juhendiga kliendi hagi või avalduse edastamise kohta kohtule e-toimikus kirjaliku kohtumenetluse alustamise jaoks. Kui asi kaotatakse

FlightClaims OÜ süül, siis ei pea klient hüvitama FlightClaims OÜ-le kohtumenetluse kulusid.

**19.5.** Kui teenuse osutamise lõpptulemusena lennuettevõtte maksab kompensatsiooni välja, 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 kompensatsiooni 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.** nõuda FlightClaims OÜ-lt saadud isikuandmete ja neid sisaldavate dokumentide kohest kustutamist pärast lepingust õiguslikult taganemist, kui FlightClaims OÜ ei jõudnud enne taganemisavalduse saamist kliendi nõuet esitada või teha järgmist sammu või toimingut;
- 21.** saada soodustust teenustasu osas kehtiva kirjaliku erikokkuleppe olemasolul FlightClaims OÜ-ga;
- 22.** taganeda omal tahtel FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingust kasutustingimuste punktides 69 ja 70 kirjeldatud asjaolude esinemisel;
- 23.** 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 väljamakstud ning laekunud kompensatsiooni kohta;
- 24.** küsida ja saada informatsiooni menetluse ja selles edasijõudmise kohta;
- 25.** lennuettevõtte poolt kompensatsiooni väljamaksmise korral ja selle laekumisel FlightClaims OÜ pangakontole, saada FlightClaims OÜ-lt ettenähtud kompensatsiooni osa vastavalt sõlmitud lepingule;
- 26.** taganeda FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingust omal tahtel kuue kuu möödumisel pärast seda, kui FlightClaims OÜ esitas lennuettevõttele kompensatsiooni väljamaksmise nõude, kui nende kuue kuu jooksul pärast äraütleva vastuse saamist või nõude pikaajalise ignoreerimise korral FlightClaims OÜ ei võtnud ette ühtegi meetet.
- 27.** pärast lepingu lõppemist nõuda FlightClaims OÜ-lt teenuse osutamiseks edastatud isikut tõendava dokumendi koopia, lapse sünnitunnistuse koopia, abielutunnistuse koopia jms kohest kustutamist;
- 28.** nõuda FlightClaims OÜ-lt viivist ulatuses 0,25% päevas võlgnetavast kompensatsiooni summast, kui lennuettevõtte poolt väljamakstud kompensatsioon laekus FlightClaims OÜ pangakontole ning pärast seda FlightClaims OÜ kauem kui kaks nädalat tahtlikult viivitab võlgnetava kompensatsiooni 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;
- 29.** pärast FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingu lõppemist, kui FlightClaims OÜ-l ei õnnestunud abistada

klienti kompensatsiooni saamisel ükskõik, mis põhjusel, pöörduda sama juhtumiga mõne teise teenuseosutaja poole või jätkata menetlust iseseisvalt.

## **Kliendi kohustused**

- 30.** 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.
- 31.** Lepingu kehtivuse ajal puudub kliendil õigus sõlmida sarnane leping (sh sarnase teenuse osutamiseks) sama juhtumi ja/või nõude kohta teise teenuseosutajaga.
- 32.** Kliendil on kohustus esitada FlightClaims OÜ-le õiged andmed.
- 33.** 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.
- 34.** Klient kohustub võimaldama FlightClaims OÜ-le osutada temale täisväärtuslikku teenust vastavalt lepingule v.a lepingust õigluslikult taganemise korral.
- 35.** Lepingu kehtivuse ajal on kliendil kohustus teavitada FlightClaims OÜ-d lennuettevõtelt, kohtuvälist menetlust läbiviivalt asutuselt ja/või kohtult saadud tagasisidest kohe pärast sellega tutvumist, kui see tagasiside tuli otse temale, ning samuti kompensatsiooni laekumisest lennuettevõtelt esimesel võimalusel, kui see oli välja makstud kliendi volikirjas märgitud pangakontole.
- 36.** Lepingu kehtivuse ajal on kliendil keelatud vastata lennuettevõtelt, kohtuvälist menetlust läbiviivalt asutuselt ja/või kohtult saadud tagasisidele ilma FlightClaims OÜ eelneva nõustamiseta ning FlightClaims OÜ kirjaliku nõusolekuta.
- 37.** Kohtu poole pöördumise korral kohustub klient tegutsema ainult FlightClaims OÜ juhiste järgi, märgitud tähtaegade jooksul ning selgesti täitma kõiki FlightClaims OÜ-lt saadud juhiseid nii kohtu poole pöördumisel kui ka kohtumenetluse käigus.
- 38.** Kui FlightClaims OÜ abistas klienti kompensatsiooni saamisel, siis klient kohustub kinni maksma temale osutatud teenust vastavalt lepingule.
- 39.** Kliendi volikirjas märgitud pangakontole otse lennuettevõtelt laekunud kompensatsiooni korral kohustub klient kinni maksma saadud FlightClaims OÜ arvet seitsme päeva jooksul.
- 40.** FlightClaims OÜ-le ühise avalduse teinud klient kohustub edastama FlightClaims OÜ-lt saadud informatsiooni, dokumente 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 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.

41. FlightClaims OÜ-le ühise avalduse teinud klient kohustub üle kandma selles avalduses märgitud lennureisijale tema jaoks lennuettevõttelt oma pangakontole saadud kompensatsiooni summat pärast ühise FlightClaims OÜ arve kinni maksmist, kui lennuettevõtte maksis mõlemad kompensatsioonid ühise avalduse teinud kliendi pangakontole.
42. Käesolevate tingimuste punktides 30-38 sätestatud vähemalt ühe tingimuse range rikkumisel kohustub klient tasuma FlightClaims OÜ-le leppetrahvi summas 50 EUR seitsme päeva jooksul alates hetkest, mil FlightClaims OÜ teavitas sellest klienti.

## **FlightClaims OÜ õigused**

### **FlightClaims OÜ-l on õigus:**

43. oma äranägemisel keelduda lennureisijale enne lepingu sõlmimist teenuse osutamises ükskõik, mis põhjusel;
44. küsida ja saada kliendilt teenuse osutamise jaoks vajalikke andmeid ja dokumente ning kasutada neid eesmärgipäraselt;
45. 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;
46. kliendi volikirja alusel esitada lennuettevõttele kliendi nõuet ning esindada tema huve selle lennuettevõttega suhtlemisel;
47. kliendi volikirja alusel pöörduda vajadusel ükskõik, mis pädeva kohtuvälise asutuse poole;
48. vajadusel abistada klienti sõlmitud lepingu alusel pöördumisel kohtu poole ja kogu kohtumenetluse käigus;
49. jätta endale ainuõigus lõpliku otsuse osas teenuse osutamise käigus kasutatavate õiguskaitsevahendite üle lähtudes sealjuures konkreetse juhtumi asjaoludest;
50. erandlikel juhtudel sõlmida lennuettevõttega kompromissi tingimusel, et klient jääb saavutatud lõpptulemusega rahule;
51. vastu võtta lennuettevõttelt kliendi kompensatsiooni FlightClaims OÜ pangakontole, kui kliendi volikirjal on olemas vastav punkt, mis lubab seda teha;
52. kompensatsiooni saamise korral saada või kinni pidada saadud kompensatsiooni summast teenuse hinda vastavalt sõlmitud lepingule;
53. nõuda ja saada kliendilt temale esitatud ning õigeaegselt tasumata jäänud arvel märgitud viivist ulatuses 0,25% päevas iga tasumisega viivitatud päeva eest, k.a leppetrahvi arvel.
54. nõuda ja saada kliendilt kasutustingimuste punktiga 42 määratud leppetrahvi samas punktis kirjeldatud tingimustel ehk trahvida klienti kasutustingimuste range rikkumise eest;
55. nõuda ja saada kliendilt FlightClaims OÜ-le tekitatud kahju hüvitamist vastavalt kasutustingimuste punktile 80;
56. erakorraliselt taganeda lepingust, kui klient pole FlightClaims OÜ-le edastanud 30 päeva 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;

57. lõpetada kliendiga päevapealt koostöö ning igaveseks keelduda edaspidises teenuse osutamises, 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;
58. 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;
59. vajadusel igal hetkel uuendada kasutustingimusi kooskõlas kasutustingimuste punktiga 87.

## **FlightClaims OÜ kohustused**

### **FlightClaims OÜ kohustub:**

60. suhtlema kliendiga tema valitud keeles (eesti või vene);
61. lepingu sõlmimise nõusoleku korral saatma avalduses märgitud e-postile koos volikirja blanketiga kehtiva kasutustingimuste versiooni ja kehtiva privaatsuspoliitika versiooni;
62. kui FlightClaims OÜ-l on alust arvata, et potentsiaalne klient ei soovi lepingut sõlmida, siis täielikult kustutama mõistliku aja jooksul 30 päeva möödumisel pärast potentsiaalse kliendile viimase e-kirja saatmist tema avalduse koos kontaktiga, kirjavahetusega ja temalt saadud dokumentidega;
63. saatma mõistliku aja jooksul avalduse teinud kliendile e-posti teel pärast kompensatsiooni väljamaksmise nõude esitamist lennuettevõttele või järgmise sammu või toimingute tegemist vastava kinnituse, kui see oli tehtud esimese teenuse osutamise sammuna;
64. kliendi kompensatsiooni 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 selle pangakonto rekvisiidid;
65. mitte avaldama ega edastama FlightClaims OÜ-ga ühendust võtnud lennureisijalt või FlightClaims OÜ kliendilt saadud isiklikke 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 82);
66. 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;
67. mitte ignoreerima oma kliente ning austama nende õigusi;



68. tegutsema vastavalt hea usu põhimõttele ning osutama kliendile teenust vastavalt lepingule.

## **Lepingust taganemine**

69. Klient võib sõlmitud lepingust taganeda juhul, kui FlightClaims OÜ on oluliselt lepingut rikkunud, samuti kasutustingimuste punktis 26 kirjeldatud asjaoludel. Sellistel juhtudel peab klient lepingust taganemiseks saatma FlightClaims OÜ-le vastava tahteavalduse vabas vormis e-posti teel.
70. Kliendil on õigus taganeda lepingust omal tahtel 14 päeva jooksul alates lepingu sõlmimise hetkest juhul, kui FlightClaims OÜ saab kliendi käest lepingust taganemisavalduse enne kompensatsiooni väljamaksmise nõude esitamist lennuettevõttele või järgmise sammu või toiminguga tegemist, kui korrektne nõue oli juba varem kliendi poolt esitatud ning FlightClaims OÜ otsustas kliendi poolt alustatuga jätkata. Pärast allkirjastatud volikirja või kasutustingimuste edastamist FlightClaims OÜ-le kinnitab klient oma täisväärtuslikku nõusolekut kasutustingimuste suhtes ning seega annab FlightClaims OÜ-le muu hulgas nõusoleku alustada teenuse osutamisega. Sellest lähtuvalt, kui FlightClaims OÜ esitas lennuettevõttele nõude või tegi sellest järgmise sammu või toiminguga enne kliendilt saadud taganemisavaldust, kaotab klient õiguse taganeda lepingust 14 päeva jooksul, kuna esitatud nõudega või sellest tehtud järgmise sammuga või toiminguga tegi FlightClaims OÜ omalt poolt potentsiaalselt kõik, et kliendi nõue oleks lennuettevõtte poolt rahuldatud.
71. FlightClaims OÜ võib sõlmitud lepingust taganeda käesolevate kasutustingimuste punktides 56 ja 57 kirjeldatud asjaolude esinemisel, samuti juhul, kui klient on oluliselt lepingut rikkunud.

## **Lepingu ülesütlemine**

72. FlightClaims OÜ võib lepingut üles öelda vastavalt kasutustingimuste punktile 58.

## **Lepingu lõppemine**

### **Sõlmitud leping loetakse lõppenuks:**

73. kui pärast lepingu sõlmimist selgub, et kliendil puudub õiguslik alus nõuda kompensatsiooni. Leping loetakse lõppenuks alates hetkest, mil FlightClaims OÜ sai sellest teada ja teavitas sellest avalduse teinud klienti e-posti teel;
74. kompensatsiooni laekumisel FlightClaims OÜ pangakontole alates hetkest, mil FlightClaims OÜ teostas kliendi volikirjas märgitud pangakontole ülekande õiges summas vastavalt lepingule;
75. kompensatsiooni laekumisel lennuettevõttele otse kliendi volikirjas märgitud pangakontole 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;
76. kui teenuse osutamise käigus selgub, et kliendil puudub õigus kompensatsioonile või FlightClaims OÜ-l ei õnnestu abistada klienti selle saamisel ükskõik, mis põhjusel. Leping loetakse lõppenuks alates hetkest, mil

FlightClaims OÜ teavitab sellest avalduse teinud klienti e-posti teel. Juhul, kui pärast lepingu lõppemist lennuettevõtte siiski maksab kompensatsiooni välja FlightClaims OÜ poolt tehtud toimingute tulemusena, siis säilib FlightClaims OÜ-l õigus saada 50% ehk täpselt pool kliendiga esialgselt kokkulepitud teenuse hinnast;

77. kui klient või FlightClaims OÜ on õiguslikult lepingust taganenud või kui FlightClaims OÜ on lepingut üles öelnud kooskõlas kasutustingimuste punktiga 58.

## Vastutus

78. FlightClaims OÜ vastutab kliendi ees üksnes juhul, kui FlightClaims OÜ tekitab kliendile lepingust pärineva tahtliku ja süülise kahju ehk üksnes järgmistel juhtudel:

78.1. pärast kompensatsiooni laekumist FlightClaims OÜ pangakontole, kui FlightClaims OÜ tahtlikult ei maksnud kliendile välja lepingujärgse võlgnetava kompensatsiooni osa või tahtlikult maksis välja väiksema summa või tahtlikult viivitas võlgnetava rahasumma maksmisega rohkem kui kaks nädalat;

78.2. FlightClaims OÜ tahtliku tegevusetuse või lohakuse tõttu kliendi õigus nõuda kompensatsiooni aegus lepingu kehtivuse ajal;

78.3. kui FlightClaims OÜ rangelt rikkus isikuandmekaitse seadust.

Alapunktides 78.1. ja 78.2. kirjeldatud juhtudel FlightClaims OÜ vastutuse piirmäär sõltub iga konkreetse juhtumi asjaoludest. Kuid ükskõik, mis asjaoludel vastutuse piirmäär ei ole suurem kui 70% kompensatsiooni summast, mida on kliendil õigus saada lennuettevõttelt määruse järgi.

79. FlightClaims OÜ ei vastuta lepingu rikkumise ning tekkinud kahju eest, mille on kaasa toonud kliendi tegevus või tegevusetus.

80. Klient vastutab FlightClaims OÜ ees ükskõik, mis ja kogu tekitatud kahju eest.

81. Lepingupooled ei vastuta lepingurikkumise eest juhul, kui rikkumise põhjustas vääramatud jõud.

## Üldist isikuandmetest

82. FlightClaims OÜ küsib teie isikuandmeid ja neid sisalduvaid dokumente alati teile üksnes teenuse osutamise jaoks vajalikus mahus, töötleb neid vastavalt ainult teie nõusolekul, kooskõlas FlightClaims OÜ privaatsuspoliitikaga ja põhiteenuse kasutamise tingimustega (nõusoleku all mõistetakse teie poolt 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 igapähele, kes pole seotud FlightClaims OÜ-ga, teie nõudega, avaldusega või juhtumi 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. Teil on alati õigus küsida ja saada informatsiooni

teie isikuandmete ja neid sisalduvate dokumentide kasutamise ja talletamise kohta. Pärast vastava päringu saamist kohustub FlightClaims OÜ sellele asjakohaselt vastama ning vajadusel võtta vastu vajalikud meetmed isikuandmete ja/või neid sisalduvate dokumentide kustutamise osas.

## **Autoriõigustest**

- 83.** 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**

- 84.** Lepingule kohalduvad Eesti Vabariigi kehtivad õigusaktid.
- 85.** Käesolevast lepingust tulenevad vaidlused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimiste käigus ei jõuta kokkuleppele 30 päeva jooksul alates vaidluse tekkimise kuupäevast k.a siis, kui üks pool ignoreerib teist, siis kannatanud poolel on õigus pöörduda kohtu poole. Sel juhul on kliendil samuti õigus pöörduda soovi korral Eesti Tarbijavaidluste komisjoni või Andmekaitse Inspektsiooni poole.
- 86.** Kui mõni kasutustingimuste punktidest või tingimustest osutub tühiseks, siis ei tähenda see teiste punktide või tingimuste kehtetust.
- 87.** FlightClaims OÜ-l on vajadusel igal hetkel õigus uuendada kasutustingimusi vastavalt teenuse osutamise muutumisega seonduvalt. Pärast uuendatud versiooni kinnitamist see avaldatakse selle kinnitamise päeval veebilehel [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) vastavas jaotuses. Lepingule kohaldub see kasutustingimuste versioon, mis kehtis volikirja allkirjastamise hetkel v.a siis, kui klient pole andnud oma kirjalikku nõusolekut uuendatud versiooni suhtes.

Käesolev dokument on kaitstud autoriõigusega.