

FlightClaims OÜ põhiteenuse kasutamise tingimused

Kehtivad alates **01.10.2023**.

1. Mõisted

- 1.1. FlightClaims OÜ (reg-kood [14344660](#))** on Eesti Vabariigis registreeritud äriühing, mis pakub interneti vahendusel õigusabiteenuseid.
- 1.2. FlightClaims OÜ põhiteenus (edaspidi *põhiteenus*)** on õigusabiteenus, mille käigus abistatakse erinevate lennutõrgetega kokku puutunud reisijaid eelkõige Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklis 7 ettenähtud rahaliste hüvitiste saamisel.
- 1.2.1.** Samuti võib FlightClaims OÜ abistada põhiteenuse käigus klienti talle lennutõrke tõttu tekkinud **varalise kahju** (s.o rahalised kulutused, kasutamata jäänud lennupileti raha, saamata jäänud töötasu ja muu selline, välja arvatud pagasiga seotud kahju) hüvitamises. Lennufirma vastu kohtumenetluse algatamise korral võib FlightClaims OÜ esitada lennufirma vastu ka kliendi muud lisanõuded eraldi kokkulepitud tasu eest.
- 1.3. Klient** on füüsiline isik, üldjuhul lennureisija, kes on sõlminud FlightClaims OÜ-ga teenuse osutamise lepingu. Samuti võib kliendiks olla isik, kes esindab FlightClaims OÜ-ga lepingulises suhtes olevat klienti.
- 1.4. Kliendi esindaja** on kas kliendi seaduslik esindaja (näiteks ema või isa) või ühises päringus märgitud esindaja FlightClaims OÜ-ga suhtlemisel.
- 1.5. Lennutõrge** on lennu hilinemine, tühistamine, ümbersuunamine või lennugraafiku hilisemaks või varasemaks muutmine või lennust mahajätmine vastu reisija tahtmist.
- 1.6. Määrus** on Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91.
- 1.7. Lennuhüvitis** on määruse artiklis 7 sätestatud rahaline hüvitis, mis on ettenähtud lennureisijale mittevaralise kahju (st ebamugavuste ja ajakaotuse) hüvitamiseks. Lennuhüvitist maksab lennufirma.
- 1.7.1.** Üldjuhul on määruse järgi igal reisijal võimalik saada lennutõrke eest lennuhüvitist 250, 400 või 600 eurot. Lennuhüvitise suurus sõltub eelkõige vahemaast lennureisi alguspunkti ja lõppsihtkoha vahel. Teatud juhtudel on lennufirmal õigus vähendada lennuhüvitist 50% võrra. Lennuhüvitise nõudmiseks ja saamiseks peavad olema täidetud määrusest ja sellega seotud Euroopa Liidu Kohtu otsustest tulenevad eeldused. Määrus ei

laiene nendele reisijatele, kes reisivad tasuta piletiga või piletiga, mis oli ostetud avalikkusele otseselt või kaudselt mittesaadava soodustusega, kuid laieneb lennufirma või reisikorraldaja äriprogrammi kaudu ostetud piletitele, näiteks *frequent flyer*.

1.7.2. Lennuhüvitise asemel võib lennufirma väljastada **kinkekaardi**, mille eest on võimalik lennufirma määratud perioodi jooksul, mis on tavaliselt vähemalt aasta, osta selle lennufirma teenuseid. Sellised juhtumid on aga erandlikud ja esinevad väga harva.

1.8. Hüvitised on nii lennuhüvitis kui ka alapunktis 1.2.1 nimetatud varalise kahju hüvitis.

1.9. Lennureis on reis, mille kohta lennufirma väljastab ühe broneeringu. Vahendaja väljastatud broneering võib koosneda mitmest juriidilises mõttes eraldiseisvast lennust ja seega ka lennureisist. FlightClaims OÜ soovib alustada ja lõpetada lennureisi Tallinna lennujaamas.

1.10. Päring on kodulehe <https://lennunouded.ee> kaudu FlightClaims OÜ-le lennureisija või tema esindaja saadetud standardne päring või FlightClaims OÜ-le e-posti teel saadetud päring.

1.10.1. Päring võib olla **ühine**, kui see hõlmab mitme lennureisija, kellel on ühine lennubroneering, nõudeid sama lennufirma vastu sama lennutõrke eest.

1.11. Volikir on kliendi nõuetekohaselt täidetud ja allkirjastatud dokument, mis on esitatud FlightClaims OÜ volikirja plangil ning mis kehtib kuni lepingu lõppemiseni. Volikirjaga annab klient FlightClaims OÜ-le volituse tegutseda tema nimel ja huvides kohtuväliselt.

1.12. Leping on kliendi ja FlightClaims OÜ vahel sõlmitud kirjalik kokkulepe kliendile põhiteenuse osutamise kohta. Kliendi päring, volikir, põhiteenuse kasutustingimused, FlightClaims OÜ privaatsuspoliitika ning kliendi kirjalikud lisa- ja erikokkulepped FlightClaims OÜ-ga on lepingu lahutamatu osa.

1.13. Lepingupooled on FlightClaims OÜ ja klient.

1.14. Nõuete loovutamise leping (edaspidi ka *lisaleping*) on lisakokkulepe, mille lepingupooled sõlmivad kohtumenetluse algatamiseks ning millega klient loovutab oma nõuded FlightClaims OÜ-le.

1.15. Menetlus on protsess, mida FlightClaims OÜ alustab või jätkab enda äranägemisel lennufirma vastu pärast lepingu sõlmimist, et abistada klienti eelkõige lennuhüvitise saamisel.

1.16. Põhiteenuse hind on teenustasu eurodes + võimalik käibemaks (**edaspidi *KM***), mida klient on kohustatud maksuma FlightClaims OÜ-le väljastatud arve alusel kliendile osutatud põhiteenuse eest. Teenustasu määr iga hüvitise kohta määratakse volikirjas või nõuete loovutamise lepingus. Klient ei ole üldjuhul kohustatud FlightClaims OÜ-le seda tasu konkreetse hüvitise pealt maksuma, kui FlightClaims OÜ ei abistanud klienti selle hüvitise või kinkekaardi saamisel v.a siis, kui võimaliku hüvitise või kinkekaardi mittesaamisel on süüdi klient. Klient ei ole süüdi, kui ta pöördus FlightClaims OÜ poole ning seejärel menetluse käigus selgus, et kliendil puudub õigus näiteks lennuhüvitist saada, kuna kõnealune lennutõrge toimus määruse mõistes erakorralise asjaolu tõttu.

1.16.1. Põhiteenuse hind iga hüvitise kohta moodustab 28 % kogu saadud hüvitisest või kinkekaardi rahalisest väärtusest seni kui FlightClaims OÜ ei ole käibemaksukohustuslane. Hind arvutatakse maha iga saadud rahalise hüvitise või kinkekaardi väärtusest. Kui FlightClaims OÜ-l on kohustus lisada teenustasule käibemaks, on põhiteenuse hinnaks teenustasu 25 % igast saadud hüvitisest + KM. Finantsprognoside kohaselt on väga tõenäoline, et FlightClaims OÜ muutub KM-kohustuslaseks 2023 a viimases kvartalis.

1.17. Põhiteenuse arve (edaspidi arve) on FlightClaims OÜ dokument, mille ta väljastab kliendile pärast hüvitise laekumist või kinkekaardi saamist. Kui kliendi hüvitis laekub FlightClaims OÜ-le, siis ei pea klient FlightClaims OÜ-le arve tasumiseks ülekannet tegema, kuna FlightClaims OÜ arvutab põhiteenuse hinna ise saadud hüvitisest maha.

1.18. Põhiteenuse kasutamise tingimused (edaspidi kasutustingimused) on volikirja kohustuslik lisa, mis sisaldab mõisteid, hinnakirja, põhiteenuse ja lepingu üldist kirjeldust, lepingupoolte õigusi, kinnitusi ja kohustusi ning lepingu üldisi sätteid ja tingimusi.

1.19. Põhiteenuse hinnakiri on kasutustingimuste kohustuslik lisa, mis on esitatud tabelina. Tabelis on märgitud põhiteenuse hinna määr iga hüvitise kohta, mille lennufirma FlightClaims OÜ tegevuse tulemusena kliendile tasub. Kuna lennuhüvitise summa on määrukses kindlaks määratud, on tabelis esitatud ka summa eurodes, mille saab klient pärast seda, kui lennuhüvitisest on maha arvatud FlightClaims OÜ tasu põhiteenuse osutamise eest.

1.20. Põhiteenuse hinnakiri lennuhüvitiste näitel (eurodes, ilma KM-ta)

Saadud lennuhüvitise suurus	250 €	400 €	600 €	200 €	300 €
Põhiteenuse hind lennuhüvitise eest on 28 % saadud lennuhüvitisest või selle asemel saadud kinkekaardi rahalisest väärtusest	70 €	112 €	168 €	56 €	84 €
Saadud lennuhüvitis miinus põhiteenuse hind	250 € – 70 €	400 € – 112 €	600 € – 168 €	200 € – 56 €	300 € – 84 €
Klient saab 72 % lennuhüvitisest	180 €	288 €	432 €	144 €	216 €
Põhiteenuse hind muude hüvitiste eest	Põhiteenuse hind muude hüvitiste, kaasa arvatud lennupileti raha tagastamise eest on samuti 28% iga saadud hüvitise kogusummast.				

Põhiteenuse hind KM lisamise kohustuse korral	25 % igast saadud hüvitisest + KM
Põhiteenuse hind hüvitise saamise ebaõnnestumisel, kui selles puudub kliendi süü	0 € hüvitisest, mida ei õnnestunud saada
Põhiteenuse hind potentsiaalse hüvitise saamise ebaõnnestumisel kliendist tuleneval põhjusel või tema süül	100 € / tunnis + KM, ent mitte rohkem, kui 30 % kokku saamata jäänud hüvitisest

2. Lepingu eesmärk ja põhiteenuse üldine kirjeldus

2.1. Lepingu eesmärk on lepingupoolte vahel tekkinud õigussuhte reguleerimine ehk eelkõige ning kliendile kohtuväliselt osutatava põhiteenuse tingimuste määramine. Lepingu sõlmimise peamine eeldus on FlightClaims OÜ kirjalik nõusolek kliendile põhiteenust osutada. Leping loetakse sõlmituks hetkest, mil FlightClaims OÜ sai kätte kliendi kehtiva ning nõuetekohaselt täidetud ja allkirjastatud volikirja nõuetekohasel viisil ja kujul või sai kätte kliendi nõuetekohaselt ja õigeaks ajaks allkirjastatud nõuete loovutamise lepingu. FlightClaims OÜ suhtleb kliendiga, sealhulgas väljastab talle arve, kliendi päringus märgitud e-posti aadressi kaudu. FlightClaims OÜ soovib kliendil lepingu sõlmida ja FlightClaims OÜ-le dokumendid edastada viivitamata, eriti juhul, kui kliendil on lennufirma vastu ka varalise kahju hüvitamise nõuded. Samuti soovib FlightClaims OÜ säilitada kliendil kõik tema lennutõrkega seotud reisi- ja kuludokumendid.

2.1.1. Kui klienti soovib lepingu kehtivuse ajal esindada teine isik, kes ei ole kliendi päringuga seotud, siis peab see isik digitaalselt allkirjastama ja saatma FlightClaims OÜ-le e-posti teel kehtivad kasutustingimused. See nõue ei kehti juhul, kui kliendiks on alaealine isik, keda esindab tema seaduslik esindaja.

2.1.2. FlightClaims OÜ esitab vastutavale lennufirmale kliendi nõude mõistliku aja jooksul ning üldjuhul pärast seda, kui FlightClaims OÜ sai kliendilt või tema esindajalt põhiteenuse osutamiseks küsitud dokumendid.

2.1.3. Kui menetluse käigus selgub, et FlightClaims OÜ-l ei õnnestu saada kliendi hüvitist kohtuväliselt, teavitab ta sellest klienti mõistliku aja jooksul, nimetades põhjust ja esitades kliendi soovil tõendeid. Kui kohtumenetlus on FlightClaims OÜ hinnangul piisavalt perspektiivne ning kui FlightClaims OÜ-l on võimalik seda algatada, valmistab ta kliendi jaoks ette lisalepingu.

2.1.4. Kui osutatud põhiteenuse tulemusena maksab lennufirma hüvitise välja või väljastab lennuhüvitise asemel kinkekaardi (harvaesinevad erandjuhud), siis väljastab FlightClaims OÜ kliendile arve edukalt osutatud põhiteenuse eest. Arve väljastatakse pärast hüvitise laekumist või kinkekaardi saamist. Lennufirmalt nõutud hüvitis võib laekuda kas kliendi volikirjas märgitud pangakontole või FlightClaims OÜ pangakontole AS LHV pangas.

2.1.4.1. Kui lennufirma maksab hüvitise välja kliendi volikirjas märgitud pangakontole või väljastab kinkekaardi otse kliendile, siis peab klient pangaülekandega tasuma talle FlightClaims OÜ väljastatud arve.

2.1.4.2. Kui lennufirma kannab kliendi hüvitise FlightClaims OÜ-le, siis arvestab FlightClaims OÜ hüvitisest maha põhiteenuse hinna ning teeb seejärel kliendile lepingujärgse ülekande ja väljastab juba tasutud arve põhiteenuse osutamise eest. Kui lennufirma edastab FlightClaims OÜ-le lennuhüvitise asemel kinkekaardi, siis edastab FlightClaims OÜ pärast selle saamist kliendile nii kinkekaardi kui ka arve, mis tuleb kliendil tasuda.

2.1.5. Kui põhiteenuse osutamise tulemusena klient ei saanud hüvitist põhjusel, et FlightClaims OÜ ette võetud meetmetest jäi hüvitise tasumiseks väheks või kui menetluse käigus selgus, et kliendil puudub õigus näiteks lennuhüvitisele kuna kõnealust lennutõrget mõjutas erakorraline asjaolu määruse mõistes, ei pea klient selle hüvitise nõudmise eest FlightClaims OÜ-le tasu maksma.

2.1.6. Kui põhiteenuse osutamise tulemusena klient ei saanud hüvitist enda süül või muul endast tuleneval põhjusel, peab ta maksma FlightClaims OÜ-le osutatud teenuse eest vastavalt tema nõude menetlusele FlightClaims OÜ esindaja kulutatud aja tunnimäärale vastavalt kehtivale hinnakirjale, ent mitte rohkem kui 30 % sellest hüvitisest.

3. Lepingupoolte õigused, kohustused ja kinnitused

3.1. Kliendil on õigus:

3.1.1. küsida ja saada teavet menetluse ja selles edasijõudmise kohta;

3.1.2. saada hüvitise maksmise korral kahe tööpäeva jooksul FlightClaims OÜ-lt kliendile ettenähtud hüvitise osa, kui hüvitis laekus FlightClaims OÜ pangakontole;

3.1.3. saada kahe tööpäeva jooksul FlightClaims OÜ-lt kinkekaart, kui lennufirma väljastas ja edastas selle FlightClaims OÜ-le;

3.1.4. küsida ja saada FlightClaims OÜ-lt lepingu kehtivuse ajal ning kolme aasta jooksul pärast selle lõppemist tõendeid ja lühiselgitusi kliendi lennutõrke suhtes läbiviidud menetluses tehtud toimingute ning saadud tagasiside kohta;

3.1.5. küsida ja saada igal ajal tõend FlightClaims OÜ pangakontole laekunud hüvitise

kohta;

3.1.6. öelda leping kas osaliselt või täielikult üles nelja kuu möödumisel lennufirmalt sissenõudmata jäänud nõude osas pärast seda, kui FlightClaims OÜ esitas lennufirmale hüvitise väljamaksmise nõude. Lepingu saab sel juhul üles öelda tingimusel, kui nende nelja kuu jooksul ei võtnud FlightClaims OÜ kasutusele ühtegi meetet pärast seda, kui sai lennufirmalt äraütleva vastuse kas ühe või kõigi esitatud nõuete kohta või kui FlightClaims OÜ ei saanud ühe või kõigi esitatud nõuete kohta vastust;

3.1.7. öelda leping üles lennufirmalt sissenõudmata jäänud nõude osas, kui see nõue on mitte rohkem kui kahe kuu pärast aegumas ning FlightClaims OÜ ei ole selle kohta pädevale kohtule hagi esitanud ega kavatse seda teha või kui FlightClaims OÜ-le on teada, et nõude sissenõudmine võib tähtaja jooksul ebaõnnestuda;

3.1.8. küsida ja saada FlightClaims OÜ-lt pärast lepingu ülesütlemist tõendi lennufirmale esitatud ning sissenõudmata jäänud nõude kohta;

3.1.9. nõuda ja saada FlightClaims OÜ-lt kahju hüvitamist kasutustingimuste punkti 7.1. kohaselt;

3.1.10. nõuda FlightClaims OÜ-lt viivist 0,5% päevas võlgnetavast hüvitise summast, kui hüvitis laekus FlightClaims OÜ pangakontole. Viivist on õigus nõuda juhul, kui FlightClaims OÜ ei ole kliendile hüvitist maksnud 14 päeva jooksul pärast hüvitise laekumist FlightClaims OÜ-le;

3.1.11. pöörduda FlightClaims OÜ vastu Eesti tarbijavaidluste komisjoni või Pärnu Maakohtu poole, kui kliendi hüvitis laekus FlightClaims OÜ-le või FlightClaims OÜ sai kliendi kinkekaardi, kuid seejärel ei teinud kliendile lepingujärgset ülekannet või ei edastanud kinkekaarti 14 päeva jooksul selle saamisest arvates;

3.1.12. pöörduda pärast lepingu lõppemist sama nõudega mõne teise teenusepakkuja või asutuse poole või jätkata menetlust iseseisvalt, kui FlightClaims OÜ-l ei õnnestunud kliendile hüvitist saada.

3.2. Kliendil puudub õigus:

3.2.1. sõlmida lepingu kehtivuse ajal teise teenuseosutajaga sarnane leping, sealhulgas sarnase teenuse osutamiseks, sama lennutõrke ja nõude kohta, mida menetleb lepingu alusel FlightClaims OÜ, või tegutseda iseseisvalt;

3.2.2. vastata lepingu kehtivuse ajal lennufirmalt või tema esindajalt või kohtuvälist menetlust läbiviivalt asutuselt saadud tagasisidele hüvitise nõudmise kohta ilma FlightClaims OÜ eelneva nõustamiseta ning FlightClaims OÜ kirjaliku nõusolekuta. Klient võib vastata juhul, kui vastamiseks on antud tähtaeg, millest FlightClaims OÜ on teadlik, ning FlightClaims OÜ ei ole määratud tähtpäevaks kliendile vastust edastanud.

3.3. Klient kinnitab, et:

- 3.3.1. FlightClaims OÜ-le volituse andmise ajal ei menetle sama lennutõrget ja nõuet ning sama lennutõrke ja nõude menetluse läbiviimist ei valmista ette muu isik või asutus;
- 3.3.2. kõik lepingulised suhted sama lennutõrke ja nõude suhtes on eelmise teenuseosutajaga FlightClaims OÜ-ga lepingu sõlmimise ajaks lõppenud, kui klient on varem sõlminud teise teenuseosutajaga sarnase lepingu sama lennutõrke ja nõude kohta;
- 3.3.3. tema hüvitise nõue kuulub täies mahus kliendile ehk see ei ole panditud, müüdud ega loovutatud.

3.4. Klient kohustub:

- 3.4.1. edastama FlightClaims OÜ-le e-posti teel õigeaks ajaks ja nõuetekohasel viisil ja kujul põhiteenuse osutamiseks küsitud õiged ja kehtivad andmed, teabe ja dokumendid;
- 3.4.2. teavitama FlightClaims OÜ-d viivitamata e-posti teel volikirjas märgitud isikuandmete muutumisest, samuti päringus märgitud sidevahendite andmete muutumisest;
- 3.4.3. võimaldama FlightClaims OÜ-l osutada lepingu alusel täisväärtuslikku põhiteenust, välja arvatud juhul, kui klient soovib lepingu kasutustingimustes kirjeldatud juhtudel üles öelda;
- 3.4.4. teavitama FlightClaims OÜ-d viivitamata e-posti teel hüvitise laekumisest või kinkekaardi saamisest;
- 3.4.5. teavitama FlightClaims OÜ-d lennufirmalt või tema esindajalt või kohtuvälist menetlust läbiviivalt asutuselt saadud tagasisidest hüvitise nõudmise kohta kohe pärast sellega tutvumist, kui see tagasiside saadeti kliendile;
- 3.4.6. tasuma talle osutatud põhiteenuse eest lepingu kohaselt ja eelkõige siis, kui FlightClaims OÜ abistas klienti vähemalt ühe ükskõik mis hüvitise või kinkekaardi saamisel;
- 3.4.7. tasuma FlightClaims OÜ väljastatud arve seitsme päeva jooksul, kui lennufirma maksis hüvitise kliendi pangakontole või väljastas kinkekaardi kliendile;
- 3.4.8. tasuma FlightClaims OÜ-le leppetrahvi 50 eurot, kui klient rikub vähemalt ühte kasutustingimuste punktides 3.2.1.–3.4.7. nimetatud tingimust. Leppetrahv tuleb tasuda seitsme päeva jooksul FlightClaims OÜ-lt leppetrahvi saamisest arvates.

3.5. Kliendi esindaja (välja arvatud seaduslik esindaja) kohustub:

- 3.5.1. edastama viivitamata FlightClaims OÜ-lt saadud teabe, dokumendid (kaasa arvatud arved ja kinkekaardid) ja tõendid kliendi esindaja päringus märgitud lepingulistele klientidele, kui FlightClaims OÜ-le esitati ühine päring. Teise kliendi viivise ning FlightClaims OÜ ees õigeaks ajaks rahalise kohustuse mittetäitmise eest, mis tekkis sellele kliendile tema esindajalt

õigeks ajaks edastamata arve tõttu, vastutab FlightClaims OÜ ees kliendi esindaja;

3.5.2. tegema viivitamata lepingujärgsed ülekanded kliendi esindaja päringus märgitud lepingulistele klientidele, kui lennufirma tasus nii kliendi esindaja kui ka tema päringus märgitud lepinguliste klientide hüvitised kliendi esindaja pangakontole. Seejärel kohustub klientide esindaja tasuma ühise arve.

3.6. FlightClaims OÜ-l on õigus:

3.6.1. küsida ja saada kliendilt põhiteenuse osutamiseks vajalikke andmeid, dokumente ja teavet ning kasutada neid eesmärgipäraselt;

3.6.2. paluda klienti edastada põhiteenuse osutamiseks vajalikud andmed ja dokumendid tähtaja jooksul või esimesel võimalusel;

3.6.3. esitada lennufirmale kliendi volikirja või nõuete loovutamise lepingu alusel kliendi nõue ning esindada tema huve selle lennufirmaga suhtlemisel;

3.6.4. jätta kliendi nõue lennufirmale esitamata, kui klient ei edastanud selle esitamiseks vajalikke dokumente või andmeid või ei edastanud neid õigeks ajaks nõuetekohasel viisil või kujul;

3.6.5. pöörduda kliendi volikirja alusel vajaduse korral ükskõik mis pädeva kohtuvälise asutuse poole;

3.6.6. otsustada ühepoolselt põhiteenuse osutamise käigus kasutatavate õiguskaitsevahendite üle, st ka kohtusse pöördumise üle;

3.6.7. piirduda teenuse osutamisel üksnes nõude/nõuete esitamisega lennufirmale, kui menetleva nõude või nõuete kogusumma ühe päringu kohta jääb alla 600 € tingimusel, et see päring ei ole seotud teise FlightClaims OÜ-le esitatud päringuga, mille osas on sõlmitud põhiteenuse osutamise leping;

3.6.8. sõlmida lennufirmaga kompromissileping FlightClaims OÜ-d rahuldavatel tingimustel;

3.6.9. võtta lennufirmalt vastu kliendi hüvitis FlightClaims OÜ pangakontole või kliendi kinkekaart;

3.6.10. saada või pidada kinni igast kliendile tasutud hüvitisest või väljastatud kinkekaardi rahalisest väärtusest lepingujärgne teenuse hind;

3.6.11. nõuda ja saada kliendilt talle edastatud ning õigeks ajaks tasumata jäänud arve, kaasa arvatud leppetrahvi eest viivist 0,5% päevas iga tasumisega viivitatud päeva eest;

3.6.12. pöörduda kliendi vastu kohtusse, kui klient ei tasunud arvet 14 päeva jooksul arve eduka saatmise arvates;

3.6.13. nõuda ja saada kliendilt kasutustingimuste punktis 3.4.8. ettenähtud leppetrahvi samas punktis kirjeldatud tingimustel;

- 3.6.14.** nõuda ja saada kliendilt FlightClaims OÜ-le tekitatud kahju hüvitamist kooskõlas kasutustingimustega;
- 3.6.15.** öelda erakorraliselt leping kas osaliselt või täielikult üles (st ühe, mitme või kõigi kliendi nõuete osas), kui klient ei ole edastanud FlightClaims OÜ-le 20 päeva jooksul lepingu sõlmimisest arvates kõiki nõude edukaks esitamiseks vajalikke dokumente, andmeid või teavet või ei edastanud neid nõuetekohasel viisil või kujul;
- 3.6.16.** öelda erakorraliselt leping kas osaliselt või täielikult üles, kui klient ei tee FlightClaims OÜ-ga põhiteenuse edukaks osutamiseks piisavalt koostööd. See tähendab, et klient ei edasta FlightClaims OÜ-le pärast lepingu sõlmimist vajalikke lisaandmeid, -dokumente, -teavet või -tõendeid ning see võib avaldada põhiteenuse osutamisele negatiivset mõju;
- 3.6.17.** öelda erakorraliselt leping üles, kui klient näitab alusetult üles lugupidamatust FlightClaims OÜ või FlightClaims OÜ töötaja vastu või kui kliendi tegevus või tegevusetus võib kahjustada FlightClaims OÜ mainet;
- 3.6.18.** öelda leping igal ajal ja enne teavitamata kas osaliselt või täielikult üles, kui põhiteenuse osutamise käigus jõuab FlightClaims OÜ seisukohale, et edaspidi põhiteenuse osutamine kliendi vähemalt ühe nõude suhtes ei ole ükskõik mis põhjusel piisavalt perspektiivikas;
- 3.6.19.** öelda leping igal ajal ja enne teavitamata kas osaliselt või täielikult üles juhul, kui:
- 3.6.19.1.** FlightClaims OÜ jõuab seisukohale, et tal ei ole võimalik kliendile hüvitist saada;
 - 3.6.19.2.** või kui FlightClaims OÜ kahtleb, et hüvitise saamine õnnestub;
 - 3.6.19.3.** või FlightClaims OÜ arvamusel hüvitise sissenõudmise protsess (menetlus) nõuab liiga palju ressursse;
 - 3.6.19.4.** või kui hüvitist ei õnnestunud saada vaatamata sellele, et FlightClaims OÜ kulutatud ressursid ületasid potentsiaalse teenustasu, mida FlightClaims OÜ-l on võimalik saada positiivse tulemuse saavutamisel;
 - 3.6.19.5.** või kui FlightClaims OÜ kaotas kliendi nõude sissenõudmise vastu huvi ükskõik mis põhjusel;
- 3.6.20.** öelda leping igal ajal ja enne teavitamata kas osaliselt või täielikult üles, kui pärast lepingu sõlmimist selgub, et kliendil puudub õigus nõue esitada;
- 3.6.21.** saada põhiteenuse eest kliendiga kokkulepitud hind ka juhul, kui FlightClaims OÜ ütles lepingu kas osaliselt või täielikult üles, arvates, et tal ei õnnestu kliendile hüvitist saada. Sellisel juhul on FlightClaims OÜ-l õigus saada hind vaid siis, kui pärast lepingu ülesütlemist maksis lennufirma FlightClaims OÜ tehtud toimingute tulemusena siiski kliendi hüvitise välja.

3.7. FlightClaims OÜ-l üldjuhul puudub õigus:

3.7.1. otsustada ilma kliendi kirjaliku nõusolekuta asendada lennuhüvitis kinkekaardiga. Erandiks on juhud, kui lennuhüvitise saamine ei pruugi FlightClaims OÜ hinnangul õnnestuda või kui klient ei vastanud FlightClaims OÜ küsimusele lennuhüvitise asendamise kohta 14 päeva jooksul küsimuse saatmisest arvates.

3.8. FlightClaims OÜ kohustub:

3.8.1. suhtlema kliendiga, sealhulgas edastama kliendile teenuse osutamiseks vajalikud dokumendid, tema päringus valitud keeles (st kas eesti või vene) ning päringus märgitud e-posti kaudu;

3.8.2. nõudma lennufirmalt algusest peale rahalise hüvitise tasumist;

3.8.3. esitama lennufirmale kliendi nõude mõistliku aja jooksul pärast seda, kui klient on edastanud FlightClaims OÜ-le nõude esitamiseks kõik küsitud dokumendid nõuetekohasel viisil ja kujul;

3.8.4. esitama kliendi nõude korrektselt ja õigele lennufirmale;

3.8.5. edastama lennufirmale kliendi nõude kiireks ja edukaks töötlemiseks selleks vajalikud dokumendid ja andmed koos kliendi nõudega;

3.8.6. saatma kliendile kinnituse mõistliku aja jooksul pärast seda, kui FlightClaims OÜ esitas lennufirmale kliendi nõude;

3.8.6.1. teavitama klienti talle saadetud kinnituses nõude esitamise kohta, millise nõude mis lennufirmale FlightClaims OÜ esitas;

3.8.7. teavitama klienti mõistliku aja jooksul kliendi nõude kohta olulise teabe selgumisest, sealjuures otsustab teabe olulisuse üle FlightClaims OÜ;

3.8.8. tegema kliendile kahe tööpäeva jooksul lepingujärgse ülekande kliendi volikirjas märgitud pangakontole, kui kliendi hüvitis laekus FlightClaims OÜ-le, kaasa arvatud juhul, kui hüvitis maksti välja pärast lepingu ülesütlemist;

3.8.9. edastama kliendile kinkekaardi kahe tööpäeva jooksul pärast selle kättesaamist;

3.8.10. vastama kliendi e-kirjadele mõistliku aja jooksul ning austama tema õigusi;

3.8.11. teavitama klienti võimaluse korral ja mõistliku aja jooksul, kui FlightClaims OÜ lepingujärgsete kohustuste täitmist takistab mingi asjaolu;

3.8.12. teavitama klienti mõistliku aja jooksul pärast seda, kui menetluse käigus selgub, et:

3.8.12.1. FlightClaims OÜ-l ei õnnestu või tõenäoliselt ei õnnestu kliendile hüvitist saada;

3.8.13. tegutsema heas usus ning osutama kliendile põhiteenust lepingu järgi oma parimate teadmiste ja oskuste kohaselt.

4. Nõuete aegumine

- 4.1.** Lennuhüvitise nõuete aegumisele kohaldatakse riigisisest õigust. Kui nõudele kohaldatakse Eesti õigusakte, on nõude aegumistähtaeg kolm aastat lennu kuupäevast arvates.
- 4.2.** Selle kahju suhtes, mis on tingitud lennureisija hilinemisest lennutõrke tõttu, kohaldatakse [Montreali konventsioonis](#) sätestatud aegumistähtaega, mis on kaks aastat lennu kuupäevast arvates. Selle tähtaja jooksul peab kahju hüvitamise nõude kohta kohtule hagi esitama.

5. Lepingu ülesütlemine

- 5.1.** Klient võib lepingu üles öelda juhul, kui FlightClaims OÜ on oluliselt lepingut rikkunud. Samuti võib klient lepingu üles öelda kasutustingimuste punktides 3.1.6. ja 3.1.7. nimetatud asjaolude esinemise korral. Sellisel juhul peab klient saatma kõigepealt FlightClaims OÜ-le sellekohase tahteavalduse vabas vormis e-posti teel ning seejärel ootama FlightClaims OÜ vastust.
- 5.2.** FlightClaims OÜ võib lepingu üles öelda kasutustingimuste punktides 3.6.14.–3.6.19. kirjeldatud asjaolude esinemise korral. Samuti võib FlightClaims OÜ lepingu üles öelda juhul, kui klient on lepingut oluliselt rikkunud.

6. Lepingu lõppemine

6.1. Sõlmitud leping loetakse lõppenuks:

- 6.1.1.** pärast lepingupoolte vahel lepingujärgse arvelduse tegemist;
- 6.1.2.** kui klient või FlightClaims OÜ on lepingu üles öelnud;
- 6.1.3.** pooltevahelisel kirjalikul kokkuleppel.

7. Vastutus

- 7.1.** FlightClaims OÜ vastutab kliendi ees üksnes juhul, kui FlightClaims OÜ tekitas kliendile lepingujärgse kahju enda süül. Samuti vastutab juhul, kui FlightClaims OÜ rikkus rangelt isikuandmekaitse seadust.

- 7.1.1.** FlightClaims OÜ vastutuse piirmäär sõltub iga konkreetse juhtumi asjaoludest. Vastutuse piirmäär ei ole ühelgi juhul suurem kui 72 % iga hüvitise summast, mida on kliendil õigus saada lennufirmalt määruse või Montreali konventsiooni järgi ning mida FlightClaims OÜ lennufirmalt kliendi jaoks nõudis.

- 7.2.** FlightClaims OÜ ei vastuta lepingu rikkumise ning sellest tekkinud kahju eest, kui selle on põhjustanud kliendi tegevus või tegevusetus.
- 7.3.** FlightClaims OÜ ei vastuta kliendi ees tema nõude aegumise eest, kui klient ei kasutanud kasutustingimuste punktides 3.1.6. ja 3.1.7. kirjeldatud lepingu ülesütlemise õigust seal kirjeldatud asjaolude esinemise korral.
- 7.4.** Klient vastutab FlightClaims OÜ ees kogu tekitatud kahju, kaasa arvatud saamata jäänud tulu eest, kui selle on põhjustanud kliendi süü.
- 7.5.** Lepingupooled ei vastuta lepingurikkumise eest juhul, kui rikkumise põhjustas väärramatu jõud ehk lepingupooltest mittesõltuv asjaolu.

8. Isikuandmetest

- 8.1.** Isikuandmetega seotu on reguleeritud FlightClaims OÜ [privaatsuspoliitikas](#).

9. Autoriõigustest

- 9.1.** Kõik, mis kuulub FlightClaims OÜ-le ning mida FlightClaims OÜ kasutab oma tegevuses (s.o koduleht, logo, disainid, pildid, dokumendid, äriteave, tekstid, tõlked ja muu selline), on kaitstud autoriõigusega ning seega autoriõiguse seadusega, mille rikkumisel kaasneb seadusjärgne vastutus.

10. Lõppsätted

- 10.1.** Lepingule kohalduvad Eesti Vabariigi õigusaktid.
- 10.2.** Lepingust tulenevad vaidlused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel. Kui pooled ei jõua läbirääkimiste käigus kokkuleppele 60 päeva jooksul vaidluse tekkimisest arvates, võib kannatanud pool pöörduda Pärnu Maakohtu poole. Kui kannatanud pooleks on klient, siis võib ta pöörduda ka Eesti tarbijavaidluste komisjoni või Andmekaitse Inspektsiooni poole.
- 10.3.** FlightClaims OÜ-l on vajaduse korral õigus igal ajal uuendada kasutustingimusi põhiteenuse osutamise muutumise tõttu. Pärast uuendatud kasutustingimuste kinnitamist avaldatakse need nende jõustumise päeval FlightClaims OÜ [kodulehel](#). Lepingule kohaldub see kasutustingimuste versioon, mis kehtis volikirja allkirjastamise ajal, välja arvatud juhul, kui klient nõustus kirjalikult uuendatud versiooniga.
- 10.4.** Selle dokumendi venekeelne versioon on eestikeelse versiooni tõlge. Tõlkes sisulise vea korral peab lähtuma eestikeelsest versioonist.

FlightClaims OÜ, reg-kood 14344660

support@flightclaims.ee