

Условия пользования юридической услугой FlightClaims OÜ

Приложение No 1 к доверенности клиента

Действуют с 17.11.2025



1. Цель и объем услуги

1.1. FlightClaims OÜ (рег. код [14344660](#)) оказывает клиенту (авиапассажиру) юридическую услугу по взысканию с авиакомпании т.н. авиакомпенсации, предусмотренной статьей 7 [Регламента \(ЕС\) No 261/2004 Европейского парламента и Совета](#) или иным аналогичным нормативным актом, за задержку или отмену рейса, за отказ в посадке и иные нарушения рейса, и, при необходимости, имущественного ущерба (например, расходов на отель, питание, транспорт от аэропорта и обратно, неиспользованные авиабилеты, новые авиабилеты). Услуга может быть как платной, так и бесплатной, в зависимости от результата (см пункт 2 условий пользования).

1.2. Услуга оказывается в три этапа:

1.2.1. **Досудебное представительство:** осуществляется на основании доверенности;

1.2.2. **Судебное производство:** инициируется, если клиент заключает договор уступки требований с FlightClaims OÜ. В судебном процессе авиакомпании предъявляются дополнительные требования (*пеня, расходы по взысканию долга и, как правило, досудебные юридические расходы клиента*) по каждому основному требованию, благодаря чему, при успешном окончательном решении, клиент может получить до 50 % обратно от комиссии, выплачиваемой FlightClaims OÜ с авиакомпенсации.

1.2.3. **Дополнительные действия:** выполняются, если авиакомпания не исполняет решение суда в течение двух месяцев с момента его отправки.

2. Оплата, расчёт и прейскурант

2.1. Комиссия FlightClaims OÜ составляет 28 % от взысканной денежной компенсации (*за исключением дополнительных требований, указанных в пункте 1.2.2., по которым применяются тарифы договора уступки требований*) или от денежной стоимости подарочной карты. Если FlightClaims OÜ станет плательщиком НДС, стоимость услуги составит 25 % плюс НДС (*FlightClaims OÜ не станет плательщиком НДС в 2025 году, и маловероятно, что обязанность возникнет в 2026 году*). При подаче заявления в суд считается, что речь идёт о досудебной комиссии.

2.2. Комиссия не применяется в отношении конкретной компенсации, если FlightClaims OÜ не взыскал или не помог взыскать эту компенсацию.

2.3. Расчёт между клиентом и FlightClaims OÜ осуществляются не позднее чем в течение семи дней после зачисления компенсации. Если компенсация поступает FlightClaims OÜ, то клиенту производится банковский перевод, как правило, в течение двух рабочих дней. Если компенсация поступает клиенту, он обязан оплатить счёт FlightClaims OÜ при первой возможности, однако, не позднее чем в течение семи дней.

2.4. Если клиент не оплатит счёт FlightClaims OÜ вовремя или не уведомит FlightClaims OÜ о поступлении компенсации в течение более чем семи дней с момента её получения, FlightClaims OÜ имеет право потребовать с клиента штраф в размере 50 € и пеню 0,1 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки, а также обратиться в суд для взыскания долга. Клиент имеет такие же права, если

FlightClaims OÜ не осуществит предусмотренный договором перевод клиенту в течение семи дней с момента поступления компенсации клиента на счёт FlightClaims OÜ.

2.5. Прейскурант на примере авиакомпенсации:

Полученная авиакомпенсация	Комиссия 28 %	Клиент получает 72 %
250 €	70 €	180 €
400 €	112 €	288 €
600 €	168 €	432 €

3. Заключение и действие договора

3.1. Договор считается заключённым, когда клиент передал FlightClaims OÜ надлежащим образом заполненную и подписанную доверенность или договор уступки требований. FlightClaims OÜ предъявляет требование авиакомпании или совершает иное необходимое действие в разумный срок и только при условии получения от клиента по э-почте всех запрошенных документов и данных в требуемом виде и качестве.

3.2. Во время действия договора клиент не имеет права действовать самостоятельно в отношении требования, которое находится в производстве у FlightClaims OÜ, или заключать аналогичный или похожий договор в отношении того же требования и случая с другим поставщиком услуг.

3.3. Договор прекращается после осуществления расчёта между клиентом и FlightClaims OÜ или после того, как FlightClaims OÜ или клиент расторгнул договор.

4. Обязанности сторон

4.1. Обязанности клиента:

4.1.1. **Предоставление корректных данных:** клиент обязуется своевременно предоставить FlightClaims OÜ достоверные, полные и уместные персональные, рейсовые и связанные с инцидентом данные, а также необходимые документы в надлежащем виде и качестве по э-почте.

4.1.2. **Сотрудничество и коммуникация:** клиент обязуется своевременно отвечать на соответствующие и разумные запросы FlightClaims OÜ и передавать всю дополнительную информацию и документы, необходимые для производства требования.

4.1.3. **Запрет параллельного представительства:** клиент подтверждает, что не уполномочил третье лицо заниматься производством того же требования и не подал/ст аналогичное требование самостоятельно (*исключение — если клиент известил об этом FlightClaims OÜ до заключения с FlightClaims OÜ договора*). В противном случае FlightClaims OÜ имеет право выставить клиенту счёт, содержащий договорный штраф, в размере 50 % от комиссии, рассчитываемой по каждому требованию, находящемуся в производстве (*например, при требовании авиакомпенсации 400 € штраф составит 14 % от 400 €, то есть 56 €*).

4.1.4. **Принадлежность требования:** требование клиента, по которому FlightClaims OÜ начинает процедуру взыскания, принадлежит клиенту и не было ранее взыскано, заложено, продано или уступлено, а также не рассматривается и не будет рассматриваться кем-либо другим (*исключение — если клиент известил об этом FlightClaims OÜ до заключения с FlightClaims OÜ договора*). В противном случае FlightClaims OÜ имеет право выставить клиенту счёт, содержащий договорный штраф, в размере 50 % от вознаграждения, рассчитываемого по каждому требованию, находящемуся в производстве (*например, при требовании авиакомпенсации 400 € штраф составит 14 % от 400 €, то есть 56 €*).

4.1.5. Оплата услуги: клиент обязуется оплатить FlightClaims OÜ оказанную услугу в течение семи дней с момента зачисления компенсации. В противном случае FlightClaims OÜ имеет дополнительное право выставить клиенту счёт, содержащий договорный штраф, в размере 50 €. Если компенсация поступает на счёт FlightClaims OÜ, оплата услуги происходит автоматически.

4.1.6. Обязанность уведомления: клиент обязан незамедлительно и не позднее чем в течение семи дней уведомить FlightClaims OÜ по э-почте о зачислении компенсации, если авиакомпания выплатит компенсацию непосредственно клиенту, либо если авиакомпания отправит ему другую важную информацию, касающуюся требования, которое рассматривает FlightClaims OÜ. То же самое применяется и в случае, если учреждение, рассматривающее требование клиента, отправляет важную информацию непосредственно клиенту.

4.1.7. Обязанность пересылать данные и документы попутчику: клиент обязуется переслать своему попутчику информацию и документы, полученные от FlightClaims OÜ, если этот попутчик был указан им в поданном FlightClaims OÜ заявлении и получает ту же услугу по тому же случаю. Пересылка должна быть осуществлена сразу после ознакомления с полученной информацией и документами.

4.1.8. Оплата обоснованного договорного штрафа: клиент обязуется оплатить выставленный ему корректный и обоснованный счёт FlightClaims OÜ, содержащий договорный штраф, за нарушение пунктов 4.1.3, 4.1.4 и 4.1.5 условий в течение семи дней с момента успешной отправки счёта.

4.2. Обязанности FlightClaims OÜ:

4.2.1. Оказание услуги профессионально: FlightClaims OÜ обязуется предоставлять услугу с разумной тщательностью, юридически надёжно и исходя из интересов клиента, в соответствии со своими наилучшими возможностями и опираясь на предыдущую практику.

4.2.2. Информирование клиента: FlightClaims OÜ в разумных пределах держит клиента в курсе хода производства требования, важных сроков, ответов и результатов, а также направляет уведомления о совершении юридически значимых действий по требованию (*например, предъявлении требования*), о выплате и зачислении компенсации, а также о завершении договора на адрес э-почты, указанный в заявлении клиента.

4.2.3. Предоставление доказательств: по запросу клиента FlightClaims OÜ предоставляет ему в разумный срок соответствующие доказательства о проведённом производстве и полученной компенсации.

4.2.4. Осуществление банковского перевода: если предназначенная клиенту компенсация поступает на счёт FlightClaims OÜ, FlightClaims OÜ обязуется выполнить предусмотренный договором банковский перевод на банковский счёт клиента, указанный в доверенности, в течение двух рабочих дней и отправить соответствующее подтверждение вместе с оплаченным счётом. Если FlightClaims OÜ по своей вине не осуществит предусмотренный договором перевод клиенту в течение семи дней с момента поступления компенсации, клиент вправе потребовать уменьшения стоимости услуги на 50 €.

4.2.5. Выставление счёта: FlightClaims OÜ обязуется выставить клиенту корректный счёт при первой возможности после того, как клиент уведомил о поступлении компенсации, и предоставить до семи дней для его оплаты, считая с момента поступления компенсации. Счёт направляется на адрес э-почты, указанный в заявлении клиента.

5. Расторжение договора

5.1. FlightClaims OÜ и клиент могут расторгнуть договор в случаях и порядке, предусмотренных законом и настоящими условиями. Для расторжения договора сторона, инициирующая расторжение, должна направить другой стороне письменное волеизъявление в свободной форме по э-почте.

5.2. FlightClaims может расторгнуть договор и прекратить оказание услуги по собственному усмотрению, если в ходе производства выяснится, что взыскание компенсации маловероятно, чрезмерно рискованно и/или затратно, оказалось неудачным или по иным причинам не приведёт к результату, либо если клиент не оказывает FlightClaims OÜ достаточного содействия или иным образом существенно нарушает свои договорные обязательства.

5.3. Клиент может отказаться от заключённого договора в течение 14 дней с момента подачи доверенности или заключения договора уступки требований, если к этому моменту FlightClaims OÜ не начал оказание услуги. Началом оказания услуги считается подача требования, начало переписки с авиакомпанией или совершение иного юридически значимого действия от имени или в интересах клиента.

5.3.1. Соглашаясь с данными условиями, клиент даёт FlightClaims OÜ явное согласие начать оказание услуги до истечения 14-дневного срока отказа и подтверждает, что понимает: если FlightClaims OÜ полностью предоставит услугу до истечения срока отказа, клиент утратит своё право на отказ в соответствии с § 53 часть 4 пункт 1 Закона об обязательственном праве. Услуга считается полностью оказанной после совершения первого юридически значимого действия (*например, предъявления требования о выплате компенсации*), поскольку этого может быть достаточно для того, чтобы авиакомпания выплатила компенсацию.

5.4. Клиент может расторгнуть договор в случае существенного нарушения обязательств FlightClaims OÜ.

6. Защита данных

6.1. Персональные данные клиентов обрабатываются согласно политике конфиденциальности FlightClaims OÜ и применимому законодательству.

7. Прочее

7.1. Подписывая доверенность FlightClaims OÜ клиент полностью соглашается с данными условиями пользования. Эти условия являются приложением No 1 к доверенности. Политика приватности является приложением No 2.

7.2. Требование по выплате авиакомпенсации теряет срок за давностью через три года после рейса, если применяется эстонское национальное право.

7.3. Все споры решаются путем переговоров, а при невозможности – в суде или по инициативе клиента – в Комиссии по потребительским спорам.

FlightClaims OÜ (рег. код [14344660](#))

support@flightclaims.ee