

Сайт www.helpavia.com (далее также – Сайт) администрируется компанией Compensair (далее - Администратор). Сайт Администратора - www.compensair.com.

УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОГЛАШЕНИЯ

1. Определения

1.1. **«Условия»** – Условия пользовательского соглашения, представленные на сайте compensair.com.

1.2. **«Compensair»** – Compensair Pte.Ltd, компания, зарегистрированная в Сингапуре по адресу at 10 Anson Road #09-03, International Plaza, Singapore 079903 (Регистрационный номер 201913904W)

1.3. **«Клиент»** – лицо, заключающее Договор с Compensair.

1.4. **«Договор»** – соглашение между Клиентом и Compensair, которое действует после принятия Клиентом Условий пользовательского соглашения.

1.5. **«Согласие»** – Согласие на представление интересов – документ, уполномочивающий Compensair представлять интересы Клиента на всех этапах претензионной и судебной работы.

1.6. **«Претензия»** – требование авиапассажира о выплате авиакомпанией денежной компенсации на основании Регламента ЕС 261/2004 и других нормативно-правовых актов о правах авиапассажиров.

1.7. **«Компенсация»** – денежная сумма, выплачиваемая авиакомпанией Клиенту, права которого были нарушены.

1.8. **«Заявка»** – заполненная Клиентом форма на сайте compensair.com с личными данными Клиента.

1.9. **«Комиссия»** - установленная сумма вознаграждения Compensair за полученную Компенсацию для Клиента.

1.10. **«Партнер»** - физическое или юридическое лицо, заключившее договор с Compensair с целью проведения маркетинговой, информационной кампаний об услуге Compensair.

2. Общие условия соглашения

2.1. В момент оставления Заявки лицо, предоставившее данные, соглашается с условиями Пользовательского соглашения, а также с Политикой конфиденциальности, Политикой Cookie и Политикой обработки банковских данных.

2.2. В случаях, когда Клиент в рамках действия договора с Compensair принимает участие в маркетинговой или бонусной кампаниях Compensair, положения соглашений Compensair с третьими лицами, партнерами таких кампаний, становятся неотъемлемой частью Договора.

2.3. Заключая Договор с Compensair, Клиент подтверждает, что он уполномочен на заключение подобного Договора от своего имени или от имени другого, указанного им лица (лиц).

2.4. Договор будет заключен только в том случае, если Compensair согласится на обслуживание Претензии Клиента. Compensair имеет право отказать в обслуживании Претензии Клиента без указания причины. В случае отказа Compensair уведомит Клиента в течение 3 рабочих дней.

2.5. Клиент подтверждает, что на момент подписания Договора он самостоятельно не осуществляет взыскание компенсации по своей Претензии и ранее не передал данное право какой-либо третьей стороне, а также, что спор между Клиентом и авиакомпанией по этой Претензии не находится на рассмотрении суда. В случае выявления нарушения Клиентом данного заверения, Compensair имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор, уведомив об этом Клиента.

2.6. Клиент подтверждает, что на момент подписания Договора и Согласия он уполномочен и имеет легальные основания для подписания Договора и Согласия. Клиент также подтверждает, что, подписывая Согласие и Договор, он делает это от своего имени. В случае выявления нарушения Клиентом данного заверения, Compensair имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор, уведомив об этом Клиента.

2.7. После заключения Договора Клиент передаёт Compensair право на взыскание компенсации в интересах Клиента и обязуется не осуществлять взыскание компенсации самостоятельно и не возбуждать судебное производство, равно как не передавать это право третьим лицам без согласия Compensair.

2.8. После принятия условий Соглашения, Клиент обязуется передать всю историю переписки (в случае её наличия), касающуюся Претензии, в Compensair и прекратить дальнейшие переговоры с данной авиакомпанией и перенаправлять любые сообщения от авиакомпании в Compensair, чтобы обеспечить достижение наилучших результатов в процессе взыскания, осуществляемого Compensair.

2.9. В случае если Клиент получает любые прямые платежи, либо другую компенсацию от авиакомпании по Претензии после заключения Договора, Клиент обязан уведомить Compensair без промедления.

2.10. Клиент обязуется предоставлять полную, корректную и достоверную информацию, необходимую для обслуживания Заявки на протяжении действия Соглашения в целях наиболее эффективной реализации прав Клиента на компенсацию.

2.11. Действие договора прекращается, если:

2.11.1. Compensair успешно взыскала компенсацию по Претензии Клиента и оговоренная сумма компенсации была передана Клиенту за удержанием вознаграждения Compensair.

2.11.2. После проведения тщательного анализа ситуации Compensair примет решение, что дальнейшее обслуживание Претензии бесперспективно и сообщит об этом Клиенту.

3. Описание услуг

3.1. Compensair представляет интересы Клиента в переговорах с авиакомпанией для взыскания компенсации в соответствии с поданной Претензией на основании Регламента ЕС 261/2004 или других нормативно-правовых актов о правах авиапассажиров, применимых к перелёту данного Клиента.

3.2. Compensair информирует Клиента об основных этапах прохождения его заявки, включая, но не ограничиваясь, уведомлениями о получении документов, подаче претензий в авиакомпанию, получении итогового ответа, получении денежных средств от авиакомпании.

3.3. Внутренняя документация Compensair, процессуальные документы претензионного, судебного и исполнительного процессов (включая переписку с авиакомпанией, органами по защите прав потребителей и пассажиров) могут быть предоставлены Клиенту. Compensair оставляет за собой право не предоставлять вышеуказанные документы.

3.4. В случае успешного взыскания компенсации Compensair получает денежные средства от авиакомпании и перечисляет их далее Клиенту за удержанием вознаграждения Compensair. Размер комиссии определяется установленным тарифом Compensair (25%) или партнерской программой, а также применимым НДС.

3.5. Клиент подтверждает, что, подавая в Compensair Заявку, он передает Compensair право на решение о принятии любого предложения об урегулировании спора.

3.6. Compensair может подать в интересах Клиента судебный иск для взыскания компенсации. Решение о подаче иска остается на усмотрение Compensair. Compensair уведомляет клиента о намерении подать судебный иск не менее, чем за 7 рабочих дней до подачи иска.

3.7. В случае, если Compensair прибегнет к услугам юридического представителя/посредника в ходе взыскания компенсации в судебном порядке, Клиент соглашается, что Compensair обеспечивает доступ данного правового представителя ко всей информации переданной Клиентом в Compensair и на передачу информации, касающейся данного судебного процесса данным судебным представителем в Compensair. Если для инициирования судебного разбирательства необходимы какие-либо дополнительные документы, Клиент обязуется их предоставить.

3.8. У клиента есть право отозвать распоряжение о начале судебного разбирательства в любой момент. В этом случае Клиент будет обязан возместить Compensair любые понесённые юридические расходы.

4. Условия вознаграждения

4.1. Compensair получает вознаграждение только в случае успешного взыскания компенсации с авиакомпании.

4.2. Любые средства, перечисленные авиакомпанией Клиенту после подачи Заявки в Compensair и относящиеся к данной Заявке, считаются взысканными в результате работы и усилий Compensair.

4.3. Клиент принимает условие, что Compensair не принимает в качестве компенсации туристические ваучеры и/или другие услуги в виде Компенсации.

Предложение авиакомпании о выдаче ваучеров и других альтернативных видов компенсации рассматривается как отказ в выплате компенсации.

4.4. Клиент принимает условие, что Compensair не принимает в качестве компенсации частичную выплату компенсации. Предложение подобного типа будут рассматриваться как отказ в выплате компенсации.

4.5. В случае успешного взыскания компенсации от авиакомпании на основе представленного Заявления, вознаграждение Compensair составляет 25% от суммы полученной компенсации, а также применимый НДС, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

4.6. Если Договор с Compensair заключен через Партнера или другое корпоративное соглашение, структура сборов, методы выплат, конвертация валют и подобное могут варьироваться в зависимости от определенного уровня предоставленных услуг и индивидуальных обговоренных условий.

4.7. В случае осуществления платежа авиакомпанией на счет Compensair, Compensair обязуется известить Клиента о данном факте и запросить необходимые данные для выплаты компенсации. Compensair самостоятельно определяет способ передачи компенсации Клиенту. Клиент обязуется по запросу Compensair предоставить все запрашиваемые данные. Compensair обязуется предоставить Клиенту всю сумму компенсации (за удержанием комиссии Compensair, а также применимого НДС, и банковской комиссии) в течение 21 рабочего дня после получения необходимых данных для передачи компенсационных выплат.

4.8. Клиент понимает, что в случае предоставления неправильной информации о номере банковского счета, адреса, получателя Компенсации, Compensair не несет ответственности за выплату Компенсации неправильно указанному получателю.

4.9. Compensair предпринимает все возможные попытки (посредством оставленных контактных данных Клиентом) связаться с Клиентом с целью передачи компенсации. В случае, когда клиент не присылает запрашиваемые Compensair детали, необходимые для перевода Компенсации, в течение 6 месяцев, право на данную Компенсацию переходит Compensair.

4.10. Исполнением Compensair своих обязательств перед Клиентом по выплате компенсации является перевод денежных средств на банковский счет, предоставленный Клиентом. В случае если Compensair надлежащим образом перевела денежные средства на предоставленный Клиентом счет и Клиент в силу не зависящих от Compensair причин не получил денежные средства, то Compensair может по запросу Клиента предоставить подтверждение перевода таких денежных средств, однако не обязана оказывать Клиенту активную помощь в их поиске.

4.11. В случае осуществления платежа авиакомпанией на банковский счет Клиента, Клиент обязуется в течение 3 рабочих дней со дня получения платежа известить Compensair о данном факте и перечислить установленную комиссию в размере 25% от суммы компенсации, а также применимый НДС, на банковский счет Compensair, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

4.12. Все комиссии, взимаемые за перевод денежных средств, покрываются Клиентом. Клиент обязуется уведомить Compensair в течение 3 месяцев с момента

перечисления денежных средств о неполучении данных средств. Если данное уведомление не сделано в указанный срок, денежные средства считаются полученными Клиентом.

4.13. Клиент не может требовать выплат процентов за период между переводом Компенсации на счет Compensair и передачей данных денежных средств Клиенту.

5. Обработка персональных данных Клиента

5.1. Получение, обработка и хранение персональных данных Клиентов Compensair регулируются действующим законодательством о защите персональных данных Сингапура и Генеральным регламентом о защите персональных данных 2016/679.

5.2. Compensair получает, обрабатывает и хранит персональные данные Клиента в соответствии с Политикой конфиденциальности, Политикой Cookie и Политикой обработки банковских данных.

6. Заключительные положения

6.1. Compensair имеет право вносить изменения в данные Условия и Согласие, и устанавливать дополнительные условия в любое время и без предварительного уведомления, за исключением изменений, несущих негативные последствия для Клиента.

6.2. Compensair указывает стандартные сроки обработки заявки и рассмотрения претензии. Сроки рассмотрения претензии авиакомпанией, а также внесудебными и судебными органами, являются относительными и не зависят от Compensair.

6.3. В отношении Условий, Согласия и (или) всех других документов, заключенным в связи с настоящими Условиями и Согласием, за исключением случаев, когда в конкретном документе достигается иное соглашение и Compensair выражает согласие с этим, применяется законодательство Сингапура.

6.4. Все споры, разногласия или жалобы, возникающие относительно настоящих Условий либо с ними связанные, в связи с их нарушением, приостановлением или действительности, в итоге разрешаются в соответствующем суде Сингапура.

6.5. В том случае, если какое-либо из положений Условий судом либо арбитражем признается незаконным, недействительным или неосуществимым, другие положения Условий остаются действительными и действующими в полном объеме.

6.6. В случае обнаружения несоответствий между Условиями на английском языке и на любом другом языке, преимущество будет отдаваться тексту на английском языке.

Обновлено 1 мая 2019 года