

Vilkår og betingelser

Artikkel 1: Definisjoner

I disse vilkårene og betingelsene («Vilkårene»), har de definerte begrepene nedenfor følgende betydning:

1.1 «Avtale»: En avtale mellom en klient og AirHelp som inngås etter klientens aksept av disse vilkårene. For «rettshjelp som tjeneste», skal avtalen betraktes som inngått når klienten har signert fullmaktsskjemaet eller en blankofullmakt i tillegg til å akseptere disse vilkårene.

1.2 «AirHelp»: AirHelp Limited, et selskap med hovedkontor i Hong Kong med registrert adresse 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong (CB-nr. 1926223, BR-nr. 61625023-000).

1.3 «AirHelp+»: Dersom en klient har kjøpt AirHelp+, vil AirHelp gi avkall på servicegebyr og saksbehandlingsgebyr, hvis aktuelt, for AirHelps levering av rettshjelp som tjeneste for kravene som dekkes av bestillingen som klienten kjøpte AirHelp+ for.

1.4 «AirHelp Connect»: Et gratis nettbasert verktøy som er tilgjengelig på AirHelps nettsted og mobilapplikasjon, som lar deg koble innboksene dine til AirHelp i den hensikt å la AirHelp identifisere flybestillinger og potensielle krav i henhold til en forskrift for flypassasjerrettigheter i innboksene dine.

1.5 «Forskrift for flypassasjerrettigheter»: Enhver lov, direktiv eller lignende, på statlig, føderalt, EU-, nasjonalt eller regionalt nivå, som angir regler for økonomisk kompensasjon, erstatning eller refusjon til passasjerer ved overbookinger, forsinkelser, innstillinger eller andre problemer med flyvninger eller bagasje.

1.6 «Fullmaktsskjema»: Dokumentet der klienten, underlagt vilkårene og betingelsene deri, overdrar eierskap til kravet til AirHelp.

1.7 «Blankofullmakt»: Et dokument gitt til klienten av AirHelp, som autoriserer AirHelp eller et av AirHelps datterselskaper eller samarbeidspartnere til å handle på klientens

vegne. Dokumentet kan komme i mange varianter, på grunn av forskjellige krav i ulike jurisdiksjoner, inkludert, men ikke begrenset til en juridisk fullmakt eller en klientbeskyttelsesavtale.

1.8 «Krav»: Ethvert krav mot et flyselskap om økonomisk kompensasjon, erstatning eller refusjon i henhold til en forskrift for flypassasjerrettigheter.

1.9 «Klient(er)»: Person(er) som har akseptert disse vilkårene.

1.10: «Berettigelsestjeneste»: AirHelps levering av sin toppmoderne programvare for å avgjøre et kravs berettigelse. Berettigelsestjenesten gjennomføres fra krav til krav i AirHelps nettskjema eller på alle flyvninger som blir funnet, dersom klienten har benyttet AirHelp Connect. Berettigelsestjenesten vil informere klienten om sannsynligheten for at vedkommende har et berettiget krav. Et berettiget krav vil ha høy sannsynlighet for utbetaling, og AirHelp vil levere sin rettshjelp som tjeneste for slike krav, dersom klienten ber om det. Krav som ikke er berettiget vil ha lav sannsynlighet for utbetaling, og AirHelp vil ikke levere rettshjelp som tjeneste for slike krav. Berettigelsestjenesten er for øyeblikket kun tilgjengelig for EF 261-krav.

1.11 «Flykompensasjon»: Totalbeløpet som utbetales av et flyselskap i forbindelse med et krav, som kompensasjon, forlik, et tegn på godvilje eller annet, til klienten eller AirHelp etter at klienten har akseptert disse vilkårene. For å unngå tvil: Flykompensasjon inkluderer ikke eventuelle betalinger eller refusjoner av advokatutgifter, kostnader for juridisk rådgivning, rettsgebyrer, inkassokostnader, renter eller lignende, hvis beløp kun skal tilhøre AirHelp.

1.12 «Informasjonstjeneste»: AirHelps levering av flyinformasjon, flyselskapsinformasjon, flyplassinformasjon eller annen reiserelatert informasjon, informasjon om flypassasjerrettigheter og lover om forbrukerrettigheter. Informasjonen kan både være spesifikt relevant for klientens reiser og av en mer generell natur, som rangering av flyplasser eller flyselskaper, eller nyheter om endringer i flypassasjerrettigheter. Informasjonen leveres gjennom elektronisk kommunikasjon, inkludert e-post, personlig dashboard, AirHelp-styrte nettsteder eller i mobilapplikasjonen.

1.13 «Rettshjelp som tjeneste»: AirHelps arbeid med et krav, inkludert rettslige skritt, hvis nødvendig.

1.14 «Rettslige skritt»: Å fremme et krav i en rettsinstans eller et statlig organ, som et nasjonalt håndhevelsesorgan, eller overlevere et krav til en innleid juridisk representant, som en advokat eller et advokatfirma.

1.15 «Direkte til rettslige skritt»: En prosedyre som brukes for flyselskaper som vanligvis ikke utbetaler flykompensasjon, med mindre det tas rettslige skritt. Dersom AirHelp leverer rettshjelp som tjeneste ved bruk av prosedyren direkte til rettslige skritt, vil AirHelp kreve både servicegebyr og saksbehandlingsgebyr på grunn av den økte risikoen og kostnaden for AirHelp.

1.16 «Prisliste»: Vedlegg til disse vilkårene som spesifiserer aksepterte valutaer, betalingsmetoder og alle gebyrer som kreves av AirHelp.

1.17 «Forordning 261/04»: Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004, datert 11. februar 2004, fastsetter generelle regler for kompensasjon og hjelp til passasjerer ved nektet ombordstigning og innstilling eller lange forsinkelser av flyvninger.

Artikkel 2: Avtalen

2.1 Når klienten har akseptert disse vilkårene, vil AirHelp levere og klienten godta å motta berettigelsestjenester og informasjonstjenester.

2.2 Når klienten har akseptert disse vilkårene og signert enten fullmaktsskjemaet eller blankofullmakten, har klienten godtatt å motta og AirHelp godtatt å levere rettshjelp som tjeneste, med mindre AirHelp varsler klienten uten urimelig forsinkelse om at AirHelp ikke kan levere rettshjelp som tjeneste for dette kravet.

2.3 Ved å inngå en avtale med AirHelp, bekrefter klienten at han/hun er autorisert og har juridisk kapasitet til å inngå avtalen på egne vegne og, der det er aktuelt, på vegne av hans/hennes medpassasjerer. Ved å skrive under på fullmaktsskjemaet eller en blankofullmakt, bekrefter klienten at han/hun er autorisert og har juridisk kapasitet til å skrive under på fullmaktsskjemaet eller blankofullmakten på egne vegne og, der det er aktuelt, på vegne av hans/hennes mindreårige medpassasjerer.

2.4 Klienten anerkjenner at AirHelp kun jobber for å oppnå flykompensasjon. Klienten godtar at AirHelp ikke vil akseptere reisekuponger og/eller andre tjenester som

flykompensasjon, og at slike tilbud fra flyselskapene vil bli betraktet som at flyselskapet nekter å utbetale refusjon. Dette gjelder med mindre AirHelp avgjør at sannsynligheten for et mer fordelaktig utfall for klienten er lav, og at det under omstendighetene vil være best å godta dette tilbudet.

2.5 Klienten garanterer at kravet ikke er tildelt tredjeparter, og at ingen juridiske tvister er under behandling eller forventes mellom klienten og flyselskapet i samme sak.

2.6 Etter signering av fullmaktsskjemaet kan klienten ikke tildele kravet til noen annen part ettersom den juridiske eiendomsretten til kravet er overdratt til AirHelp. Eventuelle eksisterende engasjementer eller tildelinger, hvis aktuelt, må kanselleres før signering av fullmaktsskjemaet eller en blankofullmakt. For å unngå tvil: Dersom klienten har signert en blankofullmakt, kan klienten trekke tilbake fullmakten som er gitt i blankofullmakten ved å varsle AirHelp skriftlig.

2.7 Dersom klienten mottar en direkte betaling eller annen kompensasjon fra det aktuelle flyselskapet etter at avtalen er inngått, er klienten forpliktet til å varsle AirHelp umiddelbart. Slike betalinger skal betraktes som flykompensasjon og gjør AirHelp berettiget til servicegebyr og saksbehandlingsgebyr, dersom AirHelp tok rettslige skritt før klienten mottok betaling fra det aktuelle flyselskapet. For å unngå tvil: Flykompensasjon inkluderer ikke eventuelle betalinger eller refusjoner av advokatutgifter, kostnader for juridisk rådgivning, rettsgebyrer, inkassokostnader, renter eller lignende, hvis beløp kun skal tilhøre AirHelp.

2.8 Etter signering av et fullmaktsskjema eller en blankofullmakt, er klienten forpliktet til å avslutte forhandlinger med det aktuelle flyselskapet og videresende enhver henvendelse fra flyselskapet til AirHelp, for å sikre at AirHelp oppnår best mulig resultat.

Artikkel 3: Beskrivelse av rettshjelp som tjeneste

3.1 AirHelp hevder klientens krav på flykompensasjon fra opererende flyselskap på grunnlag av forordning 261/2004 eller en annen forskrift for flypassasjerrettigheter som gjelder for klientens aktuelle flyvning.

3.2 Opplysninger og informasjon om flyvningen kan sendes til AirHelp via nettstedet, mobilapper, e-post, andre elektroniske- eller programvareløsninger som støttes av AirHelp, eller telefon.

3.3 For å lykkes med å forfølge kravet, må AirHelp ha klientens signerte fullmaktsskjema eller blankofullmakt, som han/hun kan sende til AirHelp via nettskjemaet, mobilapp, e-post eller post. Når AirHelp mottar klientens fullmaktsskjema eller blankofullmakt, vil AirHelp utarbeide en betalingsoppfordring og sende den til det opererende flyselskapet, uten urimelig forsinkelse, og håndtere enhver videre kommunikasjon. Dersom flykompensasjonen utbetales, vil AirHelp kreve sitt servicegebyr (se prislisten) for denne delen av rettshjelp som tjeneste.

3.4 Dersom det opererende flyselskapet ikke betaler flykompensasjon innen en rimelig periode etter varslingen fra AirHelp, og med forbehold om at saken kan hevdes med tilstrekkelig sikkerhet, kan AirHelp gå til rettslige skritt for å forfølge kravet. Dersom det går til rettslige skritt og flykompensasjon utbetales, krever AirHelp saksbehandlingsgebyret i tillegg til servicegebyret for å dekke de ekstra kostnadene for rettslige skritt (se prislisten).

3.5 Dersom en innleid juridisk representant benyttes for å gå til rettslige skritt, vil klienten tillate at AirHelp gir den innleide representanten tilgang til alle opplysningene som er gitt til AirHelp og at den juridiske representanten overfører informasjon om rettssaken til AirHelp. Der fullmakt, juridisk fullmakt, sannhetserklæring, fullmaktsskjema eller andre ekstra dokumenter kreves av den aktuelle domstolen, forplikter klienten seg til å signere slike ekstra dokumenter. Dersom klienten allerede har signert et fullmaktsskjema og signerer en fullmakt, juridisk fullmakt, klientbeskyttelsesavtale eller lignende, samtykker klienten og AirHelp til at slike krav automatisk sendes tilbake til klienten umiddelbart før klienten signerer fullmakt, juridisk fullmakt, klientbeskyttelsesavtale eller lignende.

3.6 Dersom den innleide juridiske representanten konkluderer med at utsiktene til at kravet imøtekommes er utilstrekkelige, vil klienten varsles om dette, og hverken AirHelp eller den innleide representanten vil gjøre noe mer.

3.7 Dersom AirHelp eller den innleide juridiske representanten iverksetter rettslige skritt for å forfølge et krav, vil AirHelp dekke alle kostnader som påløper dersom saken tapes. Dersom saken vinnes eller det inngås forlik mellom flyselskapet og

AirHelp, vil AirHelp dekke eventuelle påløpte kostnader som ikke dekkes av flyselskapet.

3.8 Klienten anerkjenner at det er AirHelp som avgjør om et tilbud om forlik skal aksepteres, siden klienten har overdratt kravet til AirHelp. Dersom AirHelp handler på vegne av klienten i henhold til et blankofullmakt, skal klienten autorisere AirHelp til å akseptere eller avvise tilbud om forlik basert på AirHelps erfaringer med flyselskapet og råd fra eksterne juridiske representanter.

Artikkel 4: Gebyrer og betalinger

4.1 AirHelp leverer berettigelsestjenester, AirHelp Connect og informasjonstjenester uten kostnad.

4.2 AirHelp leverer rettshjelp som tjeneste uten kostnad, med mindre AirHelp lykkes med å oppnå flykompensasjon. Dersom AirHelp lykkes med kravet, vil AirHelp overføre avtalt andel av flykompensasjon til klienten, kun fratrukket gebyrer som gjelder i henhold til prislisten. Dersom AirHelp lykkes med kravet, men flykompensasjon og/eller advokatutgifter, rettsgebyrer, renter eller lignende blir overført direkte fra flyselskapet til klienten, skal klienten uten urimelig forsinkelse overføre AirHelps gebyrer i henhold til prislisten og mottatte advokatutgifter, rettsgebyrer, renter eller lignende til AirHelp, hvis aktuelt.

4.3 Betaling av avtalt andel av flykompensasjonen til klienten vil gjennomføres i henhold til alternativene i prislisten.

4.4 Dersom klienten har oppgitt feil eller utilstrekkelig informasjon som kreves for å utbetale flykompensasjonen, og betalingen returneres til AirHelp, og klienten, etter flere påminnelser og rimelige tiltak fra AirHelp for å kontakte klienten på andre måter enn e-postadressen som klienten har oppgitt til AirHelp, ikke svarer for å korrigere eller sende informasjonen som kreves for å utbetale avtalt andel av flykompensasjonen, har AirHelp rett til å beholde andelen av flykompensasjonen som ellers skulle blitt overført til klienten.

4.5 Når AirHelp har utbetalt den avtalte flykompensasjonen i henhold til instruksjonene fra og metoden valgt av klienten, har AirHelp ikke ansvar for:

i) sjekker, forhåndsbetalte debetkort, kredittkort og lignende som går tapt under sending til klienten,

ii) eventuelle konsekvenser av at klienten har oppgitt feil bankkontoinformasjon, feil adresse eller lignende, inkludert, men ikke begrenset til hvis flykompensasjon utbetales til feil mottaker. Dersom flykompensasjonen, på grunn av en feil fra klientens side, blir utbetalt til feil mottaker, har AirHelp ikke plikt til å aktivt kreve tilbake beløpet.

4.6 Det kan ikke kreves renter for perioden mellom innkommende og utgående betalinger. AirHelp forbeholder seg retten til å beholde eventuelle renter fra flyselskapet.

4.7 AirHelp har ikke ansvar for eventuell kompensasjon, erstatning eller lignende, dersom AirHelp blir forhindret fra å overføre betalingen til klienten på grunn av en hendelse utenfor AirHelps rimelige kontroll, inkludert, men ikke begrenset til streik, lockout, arbeidskonflikter, force majeure, krig, opptøyer, sivil uro, grovt skadeverk, overholdelse av lovverk eller statlige forskrifter, regler, forskrifter eller anvisninger, ulykker, feil på anlegg eller maskiner, brann, flom og storm.

Artikkel 5: Personvern

5.1 AirHelp vil primært bruke personopplysningene oppgitt av klienten i den hensikt å levere berettigelsestjenester, AirHelp Connect, informasjonstjenester og retts hjelp som tjeneste i samsvar med avtalen. AirHelp kan også samle inn personopplysninger til andre formål, som statistikk, administrasjon og kommunikasjon, IT- og sikkerhetsadministrasjon, fysisk sikring, autentiserings- og autoriseringssystemer, støttesystemer, samarbeid i interne prosjekter og organisatoriske team og aktiviteter. Alle personopplysninger samles inn i samsvar med Personvernforordningen, forordning (EF) 2016/679 (se personvernerklæringen).

5.2 Klienten gir AirHelp personopplysninger i henhold til Personvernforordningen eller andre gjeldende personvernlover, med uttrykt tillatelse til å behandle de oppgitte personopplysningene og til bruk deretter i kontekst av avtalen. AirHelp vil kun overføre personopplysninger til tredjeparter:

i) dersom klienten har gitt sitt samtykke,

ii) dersom det gjøres i en hensikt som er direkte relatert til det opprinnelige formålet som personopplysningene ble innhentet for,

iii) dersom det er nødvendig for å utarbeide, forhandle og oppfylle avtalen med klienten,

iv) dersom det er nødvendig på grunn av juridiske forpliktelser, administrasjon eller rettskjennelse,

v) dersom det er nødvendig for å opprette eller beskytte rettslige krav eller forsvar i en rettssak,

vi) dersom det forhindrer misbruk eller andre ulovlige aktiviteter, som overlagte angrep, for å sikre personvernet.

Artikkel 6: Opplysninger og informasjon fra klienten

6.1 På forespørsel fra AirHelp, vil klienten gi AirHelp alle opplysninger og all informasjon som kreves for å overholde avtalen. Klienten garanterer at opplysningene og informasjonen som oppgis er riktig, fullstendig og sann (se personvernerklæringen).

6.2 Klienten godtar å fullstendig beskytte AirHelp i alle henseender mot alle krav fra tredjeparter, inkludert, men ikke begrenset til feil kommunikasjon fra klienten, feil i oppgitte opplysninger/informasjon og straffbar adferd.

6.3 I tilfelle feil opplysninger/informasjon og straffbar adferd, forbeholder AirHelp seg retten til å kansellere avtalen med umiddelbar virkning. Dersom avtalen kanselleres i samsvar med dette avsnittet, har klienten ikke rett på noen form for kompensasjon.

Artikkel 7: Angrerett

7.1 Hvis du kvalifiserer som en forbruker i henhold til EUs forbrukerlovgivning, dvs. at du er en fysisk person som inngår en juridisk transaksjon til et formål som ikke er en kommersiell eller yrkesmessig aktivitet, har du lovfestet angrerett.

7.2 Du kan trekke tilbake aksepten av avtalen vår innen 14 dager etter inngåelse av avtalen (f.eks. per brev eller e-post) uten å måtte oppgi noen grunn. For å benytte angreretten, må du varsle at du benytter angreretten i løpet av den ovennevnte perioden på 14 dager, og du må tydelig uttrykke at du ønsker å trekke deg fra avtalen. På grunn av tjenestens karakter, kan du ikke trekke deg fra avtalen dersom vi har informert deg om at flyselskapet har akseptert kravet, da vi i slike tilfeller har utført tjenesten du ba om. Varsling om bruk av angrerett kan sendes til:

AirHelp Limited
9B Amtel Building
148 Des Voeux Road Central
Central
Hong Kong

eller

e-post: info@airhelp.com

Artikkel 8: Avsluttende bestemmelser

8.1 AirHelp har rett til å endre disse vilkårene og prislisten og til å innlemme ekstra betingelser når som helst og uten forvarsel. Endringer med negative konsekvenser for klienten vil imidlertid ikke gjelde for klienten, med mindre klienten godtar de nye endringene.

8.2 Disse vilkårene, fullmaktsskjema og avtalen mellom AirHelp og klienten er underlagt lovverket i Tyskland. Klienten har imidlertid rett til å kreve beskyttelse i henhold til ufravikelige bestemmelser i loven i klientens bostedsland.

8.3 Dersom en bestemmelse i disse vilkårene skulle være eller bli ugyldige eller ulovlige eller ikke kan håndheves, vil dette ikke på noen måte påvirke gyldigheten av de gjenværende bestemmelsene.

8.4 Rettigheter og forpliktelser som helt eller delvis er relatert til et innsendt krav, kan uten begrensninger overføres av AirHelp til enhver enhet innenfor AirHelps konsern eller til tredjeparter.

8.5 Den engelskspråklige versjonen av disse vilkårene er gjeldende dersom det forekommer motsetninger i versjoner på andre språk.

Publisert: 13. september 2018