Avtalsvillkor

Dessa Avtalsvillkor (”Villkor”) utgör det rättsligt bindande avtalet mellan en kund (”Kund” eller ”dig”) och AirHelp med hänsyn till bestämmelserna i våra Tjänster. Genom att godkänna dessa Villkor, samtycker du till att de är bindande för dig, och till alla ytterligare villkor avseende våra Tjänster som du har valt, samt AirHelp integritetspolicy.

Vi rekommenderar att du inte använder AirHelp för några Tjänster tills du har läst och förstått dessa Villkor, Integritetspolicyn och Våra avgifter. Om du har några frågor, tvivel eller bekymmer, kontakta oss på info@airhelp.com eller läs våra Vanliga frågor.

Observera: om ditt Krav avser ett flyg med slutdestination eller avgång från Brasilien, kan användningen av våra Tjänster komma styras av våra Brasilianska avtalsvillkor.

1. VÅRA TJÄNSTERS ANVÄNDNING OCH NATUR

Användning av våra Tjänster

1.1 Genom att godkänna dessa Villkor och använda våra Tjänster bekräftar du att du är (i) en naturlig person som är myndig i det land du bor i och att du kan ingå rättsligt bindande avtal under tillämplig lag, och (ii) att du är behörig att godkänna dessa Villkor och alla specifika villkor för Tjänster på egna vägar, och, i förekommande fall, på vägnar av andra passagerare.

Våra Tjänsters natur

1.2 AirHelp Group tillhandahåller tjänster för att hjälpa flygpassagerare hantera påverkan orsakad av flygstörningar. Dessa tjänster kan förändras från tid till annan, men omfattar underlättandet av behandlingen av Krav på passagerares vägnar mot Flygbolag genom att tillämpa flygpassagerares rättigheter (inklusive, men inte begränsat till, att kräva ersättning) som uppstår från försenade eller inställda flyg och/eller andra relaterade problem.

1.3 AirHelp är inte en advokatbyrå och agerar inte som en jurist på dina vägnar eller tillhandahåller dig direkt juridiska tjänster. Icke desto mindre kan AirHelp under tillhandahållandet av våra tjänster och i enlighet med villkoren och formulären samarbeta med Jurister eller Advokater i syfte att tillhandahålla våra tjänster.

1.4 Om du har köpt en försäkringsprodukt genom AirHelp, arbetar AirHelp som registrerad försäkringsmäklare i enlighet med tysk lagstiftning. AirHelp agerar inte själv som en riskbärare, utan har endast funktionen som förmedlare. Dessa Villkor gäller inte för köp av försäkringsprodukten. Läs policydokumentet för villkor som täcker försäkringsprodukten som du har köpt, inklusive namnet på AirHelp tredje part som tillhandahåller skyddet i händelse av en skada.

2. DEFINITIONER

I dessa Villkor ska följande definierade termer ha den betydelse som anges nedan:

2.1 ”AH-underskrift” avser en underskrift som du tillhandahåller elektroniskt via AirHelps online-signeringsverktyg, och anses ha samma värde som en handskriven underskrift. Om du inte kan skriva under online, måste en handskriven eller skannad underskrift tillhandahållas.

2.2 ”AirHelp” avser AirHelp Germany GmbH, ett företag med säte i Tyskland, med registrerat säte på c/o WeWork, Warschauer Platz 11-13, 10245 Berlin, Tyskland (Registrerad domstol: tingsrätten i Charlottenburg, HRB 196015 B | Registrerat inkassoföretag i enlighet med §10 par. 1 nr 1 RDG Tyskland).

2.3 ”Företag inom AH Group” avser en enhet som, direkt eller indirekt, kontrolleras av AirHelp eller som kontrollerar AirHelp, antingen genom ägarskap av aktiekapital och/eller röstberättigade värdepapper, med kontrakt, eller på ett annat sätt.

2.4 ”AirHelp Plus-medlemskap” eller ”Medlemskap” avser prenumerationstjänster, som kan köpas för en enskild bokning eller som ett årsabonnemang.

2.5 “AirHelp Plus-tjänster” betyder de tjänster som finns angivna i AirHelp Plus tjänstekatalog och finns tillgängliga för alla Medlemmar som prenumererar på AirHelp Plus.

2.6 ”AirHelp tredje part” avser en person eller en enhet som har kontrakt med AirHelp och som hjälper till med att tillhandahålla våra Tjänster antingen direkt eller indirekt till Kunden.

2.7 ”Flygbolag” avser ett kommersiellt flygbolag som är ansvarigt för flyget för vilka våra Tjänster kan tillhandahållas.

2.8 ”Regelverk om flygpassagerares rättigheter” avser lagar, förordningar, direktiv, internationella konventioner eller liknande, oavsett om de utfärdats på delstatsnivå, federal nivå, EU-nivå, nationell nivå, internationell nivå eller regional nivå, och rättspraxis, på grundval av vilka en konsument kan kräva ekonomisk kompensation, skadestånd eller återbetalning i händelse av överbokade, försenade, inställda eller på annat sätt avbrutna flyg eller bagageanspråk. Dessa kan omfatta, utan begränsning, allmänna konsumentskyddslagar, ”EG 261”: Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004; ”UK 261”: Förordning 2019 om flygpassagerares rättigheter och flygreseorganisatörens licensiering (Ändring) (utträde från EU); Turkisk ”SHY” passagerarförordning, Kanadensisk transportlag: Förordning om skydd av flygpassagerare, och ”MC 99”: Montrealkonventionen 1999.

2.9 ”Överlåtelseavtal” avser dokumentet, i elektronisk eller annan form, som efterfrågas av AirHelp i varje enskilt fall, vari du och AirHelp avtalar att AirHelp blir ägaren till Kravet, i enlighet med villkoren i Överlåtelseavtalet, för att begära in och motta betalningar.

2.10 ”Behörighetshandling” avser dokumentet som ger AirHelp och/eller företag inom AH Group eller AirHelp tredje part behörighet att agera på dina vägnar avseende ditt Krav. Detta dokument kan se ut på många olika sätt på grund av olika formella krav i olika länder, inklusive, men inte begränsat till, en rättegångsfullmakt eller en fullmakt.

2.11 ”Krav” avser ett krav mot ett Flygbolag avseende ekonomisk ersättning, skadestånd eller återbetalning enligt Regelverk om flygpassagerares rättigheter, eller en goodwillersättning från ett flygbolag.

2.12 ”Kompensationstjänst” avser tjänsten där AirHelp, antingen själv eller tillsammans med gruppens företag och AirHelp tredje part driver ett Krav på dina vägnar. Detta kan omfatta Rättsliga åtgärder.

2.13 ”Kund” avser dig; personen som har godkänt dessa Villkor. Kunden kan kallas ”Klient” i vissa dokument.

2.14 ”Omdöme” avser processen som ger AirHelp rätt att fatta beslut avseende ditt Krav; som det beskrivs mer nedan.

2.15 ”Berättigat krav” avser ett Krav som AirHelp har bedömt, efter eget Omdöme, som ett Krav som AirHelp vill driva på dina vägnar genom att tillhandahålla dig Kompensationstjänsten.

2.16 ”Behörighetskontroll” avser tjänsten som tillhandahålls av AirHelp för att bedöma om ditt Krav är ett Berättigat krav.

2.17 ”Flygersättning” avser det totala ekonomiska beloppet, eller annan slags ersättning (där det har godkänts av AirHelp efter eget Omdöme), som utges av ett Flygbolag med anledning av Kravet som en ersättning, återbetalning, skadestånd, förlikning eller uttryck för goodwill, eller annars, till dig eller AirHelp som ett resultat av Kompensationstjänsten. För att undvika missförstånd inkluderar Flygersättning inte betalning eller återbetalning av Juridiska kostnader, uppbördskostnader, ränta

eller liknande som har förhandsfinansierats av AirHelp eller som uppstår till följd av AirHelps inblandning.

2.18 ”Medpassagerare” avser alla passagerare som Kunden har angivit i Dokumentet för erhållandet av Flygersättning, såsom en familjemedlem eller passagerare som har rest tillsammans med Kunden med Flygbolaget.

2.19 ”Dokument” avser Överlåtelsedokument, Behörighetshandling, rättegångsfullmakt, eller andra dokument som tillåter AirHelp Group och AirHelp tredje part att tillhandahålla Kunden våra Tjänster. AirHelp kommer att bestämma vilket Dokument som är det mest lämpliga för varje enskilt Krav.

2.20 ”Goodwill-ärende” är ett ärende där AirHelp gör en förfrågan till Flygbolaget, i fall där en utvecklad Förordning om flygpassagerarnas rättigheter inte föreligger, om Flygersättning. Flygersättning i Goodwill-ärenden kan vara ekonomiska eller av andra slag, såsom en flygvoucher, lojalitetspoäng, eller flygpoäng.

2.21 ”Informationstjänst” avser AirHelps tillhandahållande av flyginformation, flygbolagsinformation, flygplatsinformation, annan reserelaterad information, information om flygpassagerares rättigheter under tillämpliga Regelverk om flygpassagerares rättigheter. Informationen kan vara antingen specifik för Kundens flyg eller allmän information som inte är specifik för något flyg. Informationen kommer att levereras genom elektronisk kommunikation, bland annat via e-post, en personligt anpassad kontrollpanel och webbplatser som kontrolleras av AirHelp.

2.22 ”Jurist” betyder en jurist och/eller en advokatbyrå som AirHelp har anlitat för Rättsliga åtgärder eller andra rättsliga tjänster avseende ett Krav.

2.23 ”Rättsliga åtgärder” avser förberedandet eller inlämnandet av ett Krav för rättsliga åtgärder, antingen genom att ge in Kravet till en domstol eller tillett statligt organ, såsom Nationellt tillsynsorgan (NEB, national enforcement body), eller överlämnandet av ett Krav till en Jurist, för att presentera Kravet direkt till Flygbolaget eller för rättsliga åtgärder, eller för att flytta Kravet från en jurisdiktion till en annan.

2.24 ”Avgift för rättsliga åtgärder” avser avgiften som finns angiven i Våra avgifter och som AirHelp tar ut när du får Flygersättning genom tillhandahållandet av Kompensationstjänsten omfattandes Rättsliga åtgärder. Avgiften för rättsliga åtgärder betalas utöver Avgift för bastjänster.

2.25 ”Juridiska kostnader” avser alla kostnader som uppstår, betalas till eller tilldelas dig eller AirHelp Group i samband med Rättsliga åtgärder, inklusive, men inte begränsat till, advokatarvoden, ansökningsavgifter, kostnader för domstol och handläggare, översättningskostnader, kostnader för verkställighet, utomrättsliga kostnader, eller andra relaterade avgifter och kostnader.

2.26 ”Medlem” avser en Kund som köpt AirHelp Plus-medlemskap.

2.27 ”Medlemskapsperiod” avser tiden då en AirHelp Plus-medlem får använda AirHelp Plus-tjänster. För de Medlemmar som har årsprenumeration gäller detta från datum och tid för köpet av ett helt år, om prenumerationen inte förnyas. För en enskild bokning gäller detta från datum och tid för köpet och fortsätter sedan under en begränsad tid (som det beskrivs nedan i dessa Villkor) och gäller endast för det flyg som Medlemskapet köptes för.

2.28 ”Våra avgifter” avser de avgifter och kostnader som anges här som anger i detalj godkända valutor, betalningsmetoder som du kan betala med till AirHelp. Förutom Våra avgifter kan AirHelp har rätt till Juridiska kostnader via Flygbolaget som det beskrivs i dessa Villkor.

2.29 “Återgångsdokument” avser det dokument som du och AirHelp undertecknar för att återföra rättigheterna för ditt Krav till dig, eller för att auktorisera att ditt Krav förs tillbaka till dig.

2.30 ”Avgift för bastjänster” betyder den avgift som anges i Våra avgifter som AirHelp tar ut när du får Flygersättning som följd av tillhandahållandet av Kompensationstjänsten.

2.31 Med ”Tjänster” menas alla våra tjänster, inklusive och utan begränsning, Behörighetskontroll, Kompensationstjänst, Informationstjänst eller AirHelp Plus-tjänster som tillhandahålls av AirHelp

eller en AirHelp tredje part i enlighet med dessa Villkor och alla andra villkor som är specifika för de Tjänster du har valt.

2.32 ”Ångerrätt” betyder processen som fastställs i avsnittet Ångerrätt och Uppsägning genom vilken Kunden återkallar antingen Kompensationstjänsten eller Medlemskapet eller varigenom AirHelp drar sig ur Kompensationstjänsten.

2.33 ”Moms” betyder alla system för mervärdesskatt.

3. BEHÖRIGHETS- OCH INFORMATIONSTJÄNSTER

Komma igång

3.1 Efter att du har godkänt dessa Villkor, kommer AirHelp att tillhandahålla dig tjänsterna Behörighetskontroll och Informationstjänst för att fastställa om AirHelp anser, efter eget Omdöme, att du har ett Berättigat krav.

3.2 Om AirHelp anser det, kommer AirHelp tillhandahålla dig Dokumentet. Syftet med Dokumentet är att tillåta AirHelp att agera på dina vägnar antingen direkt eller indirekt i förhållande till Jurister, Flygbolaget eller dess representanter, och/eller domstolar för att få Flygersättning.

3.3 Tillhandahållandet av AirHelps Informationstjänst eller Behörighetskontroll ska inte utgöra ett bindande erbjudande om att tillhandahålla dig några andra Tjänster, inklusive, men inte begränsat till, Kompensationstjänsten.

4. KOMPENSATIONSTJÄNST

Skicka in Dokumentet

4.1 Innan Kompensationstjänsten påbörjas, måste du:

4.1.1 godkänna din AH-underskrift i Dokumentet där du anger att:

4.1.1.1 du samtycker till att få Kompensationstjänsten,

4.1.1.2 samtycker till att AirHelp endast kommer att kräva Flygersättning som är ekonomisk, och att det är efter AirHelps eget omdöme att godkänna resevoucher och/eller andra tjänster som Flygersättning och att om Flygbolag erbjuder icke-ekonomisk ersättning kan det betraktas av AirHelp som Flygbolagets nekande till Flygersättning,

4.1.1.3 bekräftar att du inte driver Kravet på ett annat sätt antingen direkt eller genom en tredje part och att det inte direkt eller indirekt pågår en rättslig tvist eller förväntas pågå mellan dig och Flygbolaget i samma ärende.

4.2 Om du har några pågående engagemang eller uppdrag avseende ditt Krav, måste du avsluta dessa omedelbart.

4.3 Om du inte har följt dessa steg, kommer du inte att få Kompensationstjänsten.

4.4 Efter att vi ha mottagit och granskat Dokumentet, kommer AirHelp bekräfta till dig i skrift, antingen via e-post eller på ett annat skriftligt sätt, att AirHelp kommer att påbörja Kompensationstjänsten. AirHelp kan besluta, efter eget Omdöme, att bibehålla eller avsluta tillhandahållandet av Kompensationstjänsten, eller kan begära ytterligare information eller dokument innan Kompensationstjänsten påbörjas.

4.5 Efter att du har skickat in Dokumentet,

4.5.1 kan du inte överlåta Kravet till en annan part eftersom äganderätten till Kravet därmed har överlåtits till AirHelp,

4.5.2 kan du inte ge i uppdrag eller utse en tredje part att agera på dina vägnar avseende samma Krav.

4.6 Om du mottar en direkt betalning eller någon annan ersättning från Flygbolaget efter att du ingått Kompensationsavtalet, måste du informera AirHelp omedelbart. Sådana betalningar ska betraktas som Flygersättning och ge AirHelp rätt till Avgift för bastjänster och Avgift för rättsliga åtgärder, om den Rättsliga åtgärden inleddes av AirHelp innan du mottog betalningen från flygbolaget.

4.7 Efter att du har skickat in Dokumentet, måste du avsluta eventuella förhandlingar med Flygbolaget och hänvisa all kommunikation som du har med Flygbolaget avseende ditt Krav till AirHelp.

Återgång och återkallelse av Behörighetshandling

4.8 Ditt krav kan återföras tillbaka till dig antingen på din begäran eller på AirHelps initiativ. I varje enskilt fall kommer detta göras i skrift genom att du och AirHelp signerar ett Återgångsdokument. Om du har signerat en Behörighetshandling, kan du Återkalla behörigheten du gav i Behörighetshandlingen genom ett skriftligt meddelande till AirHelp.

Ångerrätt

4.9 Efter att du har skrivit under och skickat in Dokumentet, har du alltid rätt till Ångerrätt och/eller rätt att överta ditt Krav som det beskrivs i avsnittet Ångerrätt och Uppsägning nedan.

4.10 AirHelp kan också Återkalla Kompensationstjänsten som det beskrivs i avsnittet Återkallelse och Uppsägning nedan.

Kundombud

4.11 Om du agerar som ombud eller på vägnar av en eller flera passagerare, ska du först inhämta en fullmakt för att agera på deras vägar och kunna uppvisa ett sådant intyg om AirHelp begär det. För minderåriga passagerare ska du tillhandahålla alla deras uppgifter inklusive: namn, den minderåriges födelsedatum,vårdnadshavarens eller förmyndarens namn och signatur.

Påbörja Kompensationstjänsten

4.12 Där AirHelp har meddelat dig skriftligen på sätt som anges ovan, kommer AirHelp att tillhandahålla dig Kompensationstjänsten för att kräva Flygersättning på dina vägnar.

4.13 Du kommer att tillhandahålla AirHelp alla uppgifter eller information som krävs för att utföra Kompensationstjänsten. Du garanterar att uppgifterna och informationen som du tillhandahåller är korrekt, fullständig och sann, i förekommande fall, tillhandahålls med tillstånd från Medpassagerarna. Flygdata och information kan skickas till AirHelp via webbplatsen, e-post, andra elektroniska eller mjukvarubaserade lösningar som stöds av AirHelp eller per telefon.

4.14 AirHelp kan begära att du tillhandahåller ytterligare information såsom:

4.14.1 passagerarens tilltalsnamn, efternamn, e-postadress, telefonnummer, typ av flygstörning (försening, inställt flyg eller nekad ombordstigning/överbokning), orsak till förseningen (om möjligt), längden på förseningen, Flygbolagets namn, flygnummer, datum för flygresan, avgångsort och ankomstort, och beskrivning av händelsen,

4.14.2 ett ytterligare Dokument som kan skickas till AirHelp via webbformuläret eller via en annan elektronisk lösning som AirHelp använder, eller via e-post eller vanlig post.

4.15 Du är medveten om att om du inte tillhandahåller AirHelp sådan information, kan det påverka AirHelps förmåga att tillhandahålla dig Kompensationstjänsten negativt.

Flygersättning och Rättsliga åtgärder

4.16 Vid mottagandet av Dokumentet, kommer AirHelp att förbereda ett kravbrev och skicka det till Flygbolaget samt hantera all vidare korrespondens. För denna del av Kompensationstjänsten, om Flygersättning betalas ut, måste du betala en Avgift för bastjänster till AirHelp.

4.17 Om Flygbolaget inte betalar Flygersättningen inom en rimlig tid efter mottagandet av kravbrevet från AirHelp, eller om AirHelp skulle, efter eget Omdöme, bedöma att Flygbolaget inte kommer att svara på ett krav, kan AirHelp välja att inleda Rättsliga åtgärder.

4.18 Om Rättsliga åtgärder inleds och Flygersättning betalas ut, måste du betala AirHelp förutom Avgift för bastjänster också Avgift för rättsliga åtgärder.

4.19 Om en Jurist behövs för de Rättsliga åtgärderna, ger du AirHelp ett uttryckligt samtycke till att Juristen ska få tillgång till alla uppgifter som tillhandahållits AirHelp, för att Juristen ska kunna vidta de Rättsliga åtgärderna.

4.20 Där ett separat Dokument eller andra ytterligare dokument krävs för att vidta Rättsliga åtgärder, åtar du dig att tillhandahålla sådana dokument. I de fall du har undertecknat ett Överlåtelseavtal och senare undertecknar en Behörighetshandling (eller liknande), godkänner du att Behörighetshandlingen överför Kravet tillbaka till dig.

4.21 Om AirHelp eller Juristen påbörjar Rättsliga åtgärder för att driva Kravet, kommer AirHelp att täcka Juridiska kostnader som uppstår under de Rättsliga åtgärderna, även om de Rättsliga åtgärderna förloras. Om rättegången vinns eller en förlikning nås mellan flygbolaget och AirHelp, kommer AirHelp täcka alla kostnader som uppkommit och som inte ska täckas av Flygbolaget enligt tillämplig lag. Om en rättegång vinns, kommer det om tillämpligt att framställas ett krav på ersättning för Juridiska kostnader oberoende av om de juridiska åtgärderna utförs av AirHelp eller en Jurist. För att undvika tvivel, ska all återbetalning, inklusive Juridiska kostnader och ränta, tillfalla AirHelp efter avräkning.

4.22 Du samtycker till och förstår att det slutliga resultatet av Rättsliga åtgärder och erhållandet av Flygersättning kan ta år.

Förlikningar

4.23 AirHelp kan, efter eget Omdöme, erbjuda eller acceptera en individuell eller kollektiv förlikning avseende Flygersättning.

4.24 Du bekräftar att beslutet att acceptera en förlikning från Flygbolaget avseende Flygersättning endast är ett beslut som AirHelp tar, eftersom du har överlåtit Kravet till AirHelp. Om AirHelp agerar på dina vägnar in enlighet med en Behörighetshandling, är AirHelp behörig att acceptera eller avvisa erbjudanden om förlikning efter AirHelps eget Omdöme, utan att behöva inhämta ett ytterligare samtycke från dig.

4.25 AirHelp kan driva det överlåtna Kravet i eget namn, med eller utan hjälp av en Jurist. Där det är lämpligt och/eller rättsligt nödvändigt, kan AirHelp låta Kravet återgå till dig och du samtycker till att ge AirHelp behörighet med en Behörighetshandling för att AirHelp ska kunna tillhandahålla dig Kompensationstjänsten och kräva in och/eller ta emot betalningar.

4.26 Du är skyldig att tillhandahålla uppgifter som är korrekt för att kunna utföra Kompensationstjänsten. AirHelp ska inte hållas ansvarig för någon inkorrekt kommunikation, dokument, inkorrekta uppgifter/information som du tillhandahåller eller för ett bedrägligt beteende från din sida. I händelse att du medvetet tillhandahåller inkorrekt information eller uppgifter, kommer du, förutom andra möjligheter som AirHelp kan tillämpa under dessa villkor, på AirHelps begäran, att ersätta AirHelp för Juridiska kostnader.

Goodwill-ärenden

4.27 I jurisdiktioner där Regelverk om flygpassagerares rättigheter är mindre utvecklade och

möjligheten att få Flygersättning mindre sannolik, kan AirHelp, efter ditt beslut att fortsätta, försöka få Flygersättning genom ett goodwill-ärende.

Hur AirHelp fattar beslut avseende ditt Krav

4.28 AirHelp använder eget Omdöme vid beslut huruvida AirHelp ska driva ditt Krav i samband med Behörighetskontrollen eller under alla delar av Kompensationstjänsten, inklusive om AirHelp ska driva ditt Krav med hjälp av Rättsliga åtgärder, framställa eller acceptera ett förlikningserbjudande från Flygbolaget, återkalla Kravet, eller driva ett goodwill-ärende.

4.29 AirHelps eget Omdöme baseras på ett antal faktorer inklusive, men inte begränsat till, tillämpligt Regelverk om flygpassagerares rättigheter, jurisdiktioner och domstolssystem behöriga att driva ditt Krav i, Rättsliga åtgärder och sannolikheter att AirHelp kan få täckning för eller bli skyldig att betala Juridiska kostnader, Flygbolagets historiska beteende vid liknande Krav, den genomsnittliga tiden det kan ta att få Flygersättning eller ett positivt domstolsbeslut genom Rättsliga åtgärder, kvaliteten av den information du tillhandahållit AirHelp avseende ditt Krav, all fakta som försvårar erhållandet av Flygersättning, råd från Jurister, samt AirHelps erfarenhet av liknande Krav.

5. AIRHELP PLUS-MEDLEMSKAP

Registrera sig för AirHelp Plus-medlemskap

5.1 Du kan bli Medlem genom att betala avgiften för AirHelp Plusmedlemskap (se Våra avgifter) eller genom att skaffa AirHelp Plusmedlemskap genom en AirHelp tredje part som har fått behörighet från AirHelp att tillhandahålla Medlemskapet till dig.

5.2 AirHelp Plus-medlemskapet träder i kraft på inköpsdagen.

5.3 Vid godkännande av köpet kommer Medlemmen att få en e-postbekräftelse från AirHelp.

Medlemskapsalternativ och -typer

5.4 AirHelp Plus-medlemskap kan köpas antingen som:

5.4.1 **Enskild bokning:** täcker Krav som härrör från den flygbokning för vilken Kunden köpte Medlemskapet eller härrör från en enda flygbokning som Kunden tillhandahöll uppgifter till oss om innan någon flygstörning inträffade.

5.4.2 **Årsabonnemang:** täcker Krav som härrör från flygbokningar inom den angivna tidsperioden. Avgiften för AirHelp Plus-medlemskapet faktureras en gång per år.

5.5 Båda AirHelp Plus-medlemskapen finns tillgängliga som antingen Essential-plan eller Complete-plan. Endast de Medlemmar som prenumererar på Complete-planen har full tillgång till de AirHelp Plus-tjänster som erbjuds.

5.6 Granska Våra avgifter för att se vilka prenumerationsavgifter som gäller för varje AirHelp Plus-medlemskapsplan.

AirHelp Plus-tjänster

5.7 Medlemmar som prenumererar på AirHelp Plus Essential och AirHelp Plus Complete ska ha rätt att använda tjänsterna som gäller för varje typ av Medlemskap så som det beskrivs i **AirHelp Plus-tjänstekatalogen**.

5.8 AirHelp Plus-tjänster kan tillhandahållas av en AirHelp tredje part och kan kräva att Medlemmen samtycker till villkoren av AirHelp tredje part för att använda tjänsten.

5.9 AirHelp förbehåller sig rätten att lägga till eller ta bort en AirHelp Plus-tjänst närsomhelst och

kommer genast att uppdatera AirHelp Plus-tjänstekatalogen om en tjänst skulle tas bort.

5.10 För att undvika tveksamheter så ska det klargöras att AirHelp Plus inte är ett försäkringsavtal.

Begränsningar

5.11 Förmånerna är personliga och avser endast Medlemmen.

5.12 Alla Krav om Flygersättning måste ställas av Medlemmen (i) under Medlemskapsperioden, (ii) inom sextio (60) dagar från dagen för flygresan, och avseende bagagerelaterade Krav, inte mer än tre (3) dagar efter dagen för flygresan.

5.13 För Medlemmar med ett Årsmedlemskap, är Kompensationstjänsten begränsad till ett Krav per kalendermånad och totalt tolv (12) Krav per kalenderår.

5.14 Avgift för bastjänster och Avgift för rättsliga åtgärder kommer inte att återbetalas till Medlemmen avseende flygstörningar för perioden innan Medlemskapet påbörjades eller avseende en förfrågan om Kompensationstjänsten som gjorts efter det att Medlemskapet löpt ut eller på annat sätt avslutats.

5.15 Det går inte att överföra Medlemskapet. Medlemmen måste omedelbart informera AirHelp om denne blir varse om olovligt användande av Medlemskapet.

5.16 Genom att prenumerera på AirHelp Plus, vidkänner du att AirHelp Plus inte är en försäkringsprodukt och inte ersätter en försäkringsprodukt, och vad avser Kompensationstjänsten och andra tjänster som beskrivs här, tillhandahåller AirHelp inte några garantier eller löften om att du kommer att få Flygersättning. AirHelp använder sitt Omdöme för att bestämma hur och när Kompensationstjänsten ska tillhandahållas i enlighet med Villkoren, och Medlemmen kommer inte att ha rätt till återbetalning, om AirHelp väljer att inte driva ett Krav.

Förnyelse av årsabonnemang

5.17 För Medlemskap i form av årsabonnemang kommer Medlemskapet automatiskt att förnyas för ett (1) år fortlöpande framöver, tills dess att Medlemmen väljer att säga upp Medlemskapet. Detta kan göras i) av Medlemmen när Medlemmen är inloggad på sitt konto och trycker på ”Hantera Medlemskap” i kontrollpanelen och klickar på ”Säg upp Medlemskap” eller ii) Medlemmen meddelar AirHelp skriftligen om att Medlemskapet inte ska förnyas automatiskt. En sådan begäran ska skickas till: plus@airhelp.com

Återkallelse och Uppsägning av Medlemskap

5.18 Du kan återkalla ett Medlemskap som det beskrivs i avsnittet Uppsägning och Återkallelse nedan.

5.19 AirHelp kan neka eller avsluta Medlemskap i enlighet med vad som beskrivs i avsnittet Uppsägning och Återkallelse nedan.

6. AVGIFTER OCH BETALNINGAR

Våra avgifter

6.1 Våra avgifter är den prislista som innehåller alla avgifter, kostnader och priser som AirHelp tar ut för att tillhandahålla dig våra Produkter och Tjänster.

6.2 AirHelp tillhandahåller dig Behörighetskontrollen och Informationstjänsten utan kostnad

6.2 AirHelp tillhandahåller Behörighetskontrollen och Informationstjänsten utan kostnad.

6.3 AirHelp tillhandahåller dig Kompensationstjänsten utan kostnad såvida AirHelp inte lyckas erhålla Flygersättning för dig.

6.4 Om AirHelp lyckas, kommer AirHelp att överföra Flygersättningen till dig, och en avgift kommer att tas ut enligt Våra avgifter.

6.5 Om du har tillhandahållit AirHelp felaktig eller ofullständig betalningsinformation och beloppen som vi har betalat ut till dig för Flygersättningen returneras till AirHelp, kommer AirHelp att göra rimliga försök att kontakta dig, inkluderande e-postpåminnelser och via andra kommunikationskanaler som du har tillhandahållit AirHelp. Om du inte återkommer för att lämna korrekt betalningsinformation har AirHelp rätt att behålla den del av Flygersättningen som annars skulle ha överförts till Kunden.

6.6 För det fall ränta på Flygersättningen och/eller Juridiska kostnader eller liknande, överförs direkt från Flygbolaget till dig måste du (i) snarast möjligt, informera AirHelp om betalningen, och (ii) du kommer att faktureras och bli skyldig att betala Våra avgifter, Juridiska kostnader, ränta, eller liknande, till AirHelp utan onödigt dröjsmål.

6.7 När AirHelp har betalat Flygersättningen enligt de instruktioner och via den betalningsmetod som Kunden har valt är AirHelp inte ansvarig för:

6.7.1 checkar, betalkort, kreditkort och liknande som gått förlorade vid överföringen till kunden,

6.7.2 eventuella effekter av att Kunden lämnat felaktig bankkontoinformation, felaktig adress eller liknande, inklusive, men inte begränsat till, att Flygkompensation betalas till fel mottagare. Om Flygersättning har betalats till fel mottagare till följd av Kundens felaktiga agerande är AirHelp inte skyldig att aktivt försöka få den återbetalad.

6.8 Du ska inte vara berättigad till att kräva någon ränta på Flygersättningen under tiden mellan att AirHelp tar emot ersättningen och tills den överförs till dig. AirHelp förbehåller sig rätten att behålla all ränta som utgivits av Flygbolaget, inklusive ränta som erhållits till följd av Rättsliga åtgärder.

6.9 AirHelp ska inte hållas ansvarig för någon form av kompensation, skador eller liknande om AirHelp förhindras att överföra betalningen till dig genom en händelse bortom AirHelps kontroll, inklusive men inte begränsat till strejk, lockout, andra arbetsrättsliga konflikter, force majeure, naturkatastrofer, krig, upplopp, samhällsoroligheter, avsiktliga skadehandlingar, efterlevande av lag eller myndighets beslut, bestämmelser, direktiv eller föreläggande, olycksfall, haveri på anläggning eller maskineri, brand, översvämning och storm.

6.10 Avgift för bastjänster och Avgift för rättsliga åtgärder gäller för alla förlikningar där AirHelp kan få Flygersättning, både om den uppnås via ett domstolsbeslut, förlikning med Flygbolaget eller om AirHelp har löst Kravet med Flygbolaget tillsammans med andra Krav.

7. ÅNGERRÄTT OCH UPPSÄGNING

Din Ångerrätt av Kompensationstjänst och Medlemskap

7.1 Om du kvalificerar dig som konsument inom den Europeiska unionen (EU), det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES), och Storbritanniens konsumentlagstiftning, är du en person som deltar i en rättslig transaktion i ett syfte annat än din kommersiella eller oberoende yrkesmässiga aktivitet och har därmed rätt att ångra ett köp utan anledning.

7.2 Du har Ångerrätt av Kompensationstjänsten eller Medlemskapet inom 14 dagar efter att Kompensationstjänsten eller Medlemskapet påbörjades utan kostnad och utan att behöva ange orsaken. För att utöva Ångerrätten, måste du meddela oss (t.ex. via brev, e-post eller kontaktformulär) inom den ovannämnda 14-dagarsfristen, och det måste tydligt framgå att du ångrar Kompensationstjänsten eller Medlemskapet. På grund av den typ av tjänst som vi tillhandahåller kan du inte ångra vår Kompensationstjänst eller vårt Medlemskap om AirHelp har informerat dig om att flygbolaget har accepterat Kravet, eftersom vi i det läget redan har fullgjort den tjänst du bad om.

7.3 Meddelande om att du vill frånträda Kompensationstjänsten eller Medlemskapet kan skickas till:

AirHelp Germany GmbH
c/o WeWork
Warschauer Platz 11-13
10245 Berlin
Tyskland
eller
e-post: info@airhelp.com

Du kan också kopiera och klistra in textexemplet nedan och lägga till dina uppgifter för att begära återkallelse. (Du behöver inte använda exakt denna text.)

—----------

Mall för meddelande om ångerrätt

Jag önskar härmed frånträda avtalet som jag har ingått:

AirHelp-krav nummer:
Datum då kravet inlämnats:
Kundens namn:
Kundens adress:
Kundens underskrift:
Datum:

—---------

*Slut på exempeltext

7.4 Efter 14-dagars Ångerfrist kan du Återkalla ditt godkännande av Kompensationstjänsten eller Medlemskapet i enlighet med vad som stadgas i dessa Villkor.

Återkallelse av Kompensationstjänsten av AirHelp

7.5 AirHelp har rätt till att återkalla Kompensationstjänsten om företaget konstaterar att hinder föreligger, utanför AirHelps kontroll, för AirHelp att utfå Ersättning för dig. Detta kan omfatta, men inte vara begränsat till, Flygbolagets insolvens, domstolsbeslut om avvisning eller avskrivning, lockdown-åtgärder, lågt värde på Flygersättningen etc. I dessa fall ska AirHelp meddela dig om dessa hinder och avsluta ditt Krav. Inga avgifter tas ut.

Uppsägning av Kompensationstjänsten

7.6 Kompensationstjänsten kommer att avslutas i det fall som inträffar tidigast av följande situationer:

7.6.1 Om Kravet har lösts med Flygbolaget, om du har mottagit Flygersättning och om alla belopp som du ska betala till AirHelp, om några, har betalats, eller

7.6.2 om du eller AirHelp, närsomhelst och av någon som helst anledning, säger upp tjänsten i tid; eller

7.6.3 genast från AirHelps sida om (i) du har brustit i dina skyldigheter under Villkoren, (ii) du har angett felaktig information, deltagit i ett bedrägeri, eller deltagit i aktiviteter som AirHelp rimligen kan misstänka vara vilseledande eller ett bedrägeri, i vilket fall du inte kommer att ha rätt till Flygersättningen.

7.7 AirHelp förbehåller sig rätten att kräva ekonomisk ersättning för sina förluster när tjänsten avslutas på grund av ditt avtalsbrott.

AirHelp har rätt till att neka eller säga upp Medlemskapet

7.8 AirHelp förbehåller sig rätten att neka vem som helst Medlemskap och vid överträdelse av

Villkoren av Medlemmen kan AirHelp vid vilken tidpunkt som helst avsluta Medlemskapet.

Konsekvenser av Uppsägning och Återkallelse av Kompensationstjänsten

7.9 När Kompensationstjänsten av någon anledning avslutas, ska du genast betala alla avgifter som enligt Villkoren ska betalas till AirHelp, inklusive, utan begränsning, de fall där kunden återkallar tjänsten efter att Flygbolaget redan har bekräftat betalningen av Flygersättningen.

7.10 AirHelp kommer inte per automatik att överlåta ditt Krav tillbaka till dig vid Återkallelse eller Uppsägning. Du måste begära att AirHelp överlåter Kravet till dig, och AirHelp kommer då att skicka dig Återgångsdokumentet som du ska skriva under.

7.11 Om du återkallar Kompensationstjänsten eller om AirHelp avslutar den på grund av ditt brott mot Villkoren, ska AirHelp ha rätt till att få följande från dig:

7.11.1 där AirHelp har påbörjat Rättsliga åtgärder, ersättning för Juridiska kostnader; eller

7.11.2 ett belopp som motsvarar de Juridiska kostnaderna, om AirHelp efter återkallelsen begärs, av en Rättslig myndighet, att betala de Juridiska kostnaderna till Flygbolaget; eller

7.11.3 AirHelps Serviceavgift, och, där det förekom Rättsliga åtgärder, avgiften för Rättsliga åtgärder, där du senare fick Flygersättning direkt från Flygbolaget.

Konsekvenser av Återkallelse av AirHelp Plusmedlemskap

7.12 När Medlemskapet avslutas, annulleras eller löper ut, kommer Medlemmen att förlora alla AirHelp Plus-förmåner och AirHelp kommer inte längre att avstå från Avgift för bastjänster och Avgift för rättsliga åtgärder, om tillämpligt, för AirHelps tillhandahållande av Kompensationstjänsten.

7.13 Medlemmar som har valt att inte förnya sitt Medlemskap måste inom 60 (sextio) dagar efter det att Medlemskapet löpt ut skicka in Kravärenden härrörande från Medlemskapsperioden för att erhålla förmånerna från AirHelp Plus-medlemskap.

8. DATASKYDD

8.1 Alla personuppgifter som samlats under tillhandahållandet av våra Tjänster, eller i samband med tillhandahållandet av våra Tjänster, kommer att vara föremål för AirHelps integritetspolicy.

9. ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Tjänster från tredje part

9.1 Våra Tjänster kan innehålla länkar till tredjeparts-leverantörers webbplatser eller användargränssnitt för att boka tjänster via tredje part. Sådana webbplatser/tjänster kontrolleras av oberoende parter som AirHelp inte har kontroll över. Även om Tjänsterna kan innehålla information om eller tillgång till tredjeparts-leverantörer och använda dessa tredjeparts-leverantörer, är inte dessa Tjänster ett sponsorskap, en anslutning eller ett stöd till dessa tredjeparts-leverantörer.

9.2 Vi påminner dig om att när du besöker tredje parts webbplatser/tjänster eller använder tjänster från tredje part som du når genom våra tjänster, samtycker du till att vara bunden av dessa tredje parts policyer och avtalsvillkor. Vi rekommenderar att du granskar dessa avtalsvillkor och policyer och använder dem på egen risk.

9.3 Du samtycker härmed till att AirHelp inte kommer vara part i något avtal som ingås av dig med en sådan tredje part och kommer inte vara ansvarig för några fel eller brister i sådana tjänster från tredje part, eller för några direkta eller indirekta krav, avtalsbrott, förluster eller skada orsakade eller som påstås vara orsakade av eller i anslutning till tillgången eller användningen av sådana tjänster från tredje part.

Ansvarsfriskrivning från garantier och ansvarsbegränsning

9.4 AirHelp har många informations- och datakällor som utgör informationen och tjänsterna som finns tillgängliga under dessa Villkor. Även om AirHelp försöker tillhandahålla korrekt information, kan våra Tjänster var föremål för brister och fel. Våra Tjänster tillhandahålls ”som de är”. I så mån som tillåts av lag, friskriver sig AirHelp från alla garantier, antingen uttryckliga eller underförstådda, reglerade med eller på annat sätt, inklusive, men inte begränsat till underförstådda garantier om säljbarhet, icke-överträdelse av tredje parts rättigheter, korrekthet av information och lämplighet för ett visst syfte. AirHelp gör inga utfästelser eller lämnar inga garantier om att våra Tjänster kommer att resultera i Flygersättning, uppfylla dina krav eller vara säkra, fria från virus eller andra skadliga komponenter, kommer vara tidsenliga, utan avbrott, korrekta, fullständiga, eller tillförlitliga. Du samtycker till att du använder våra Tjänster på egen risk. I så mån som tillåts av tillämplig lag, kommer AirHelp och företag inom AH Group inte vara ansvariga för några direkta, indirekta, straffbara, oavsiktliga, speciella, påföljande förluster eller skador, eller förluster av inkomst, vinster, goodwill som uppstår av eller i något samband med i) våra Tjänster, ii) försening eller oförmåga att komma åt våra Tjänster; iii) virus, buggar, trojansk häst, programvara, information, tredje parts länkade webbplatser, tjänster som fås genom användning av våra Tjänster, iv) eller andra ärenden relaterade till våra Tjänster, varken baserade på kontrakt, skadestånd, strikt ansvarsskyldighet, eller på annat sätt, även om AirHelp, dess grupps företag, eller någon annan av dess leverantörer har informerats om möjligheten till sådana skador.

9.5 Dessa Villkor påverkar inte någon av dina lagstadgade rättigheter som inte kan avtalas bort. Om du inte är nöjd med någon del av våra Tjänster eller med dessa Villkor, är din enda och exklusiva åtgärd en Återkallelse i enlighet med dessa Villkor.

Ändringar och Avtalet i helhet

9.6 Alla nya funktioner i våra Tjänster kommer att vara föremål för dessa Villkor. AirHelp förbehåller sig rätten att anpassa avsnitten i dessa Villkor närsomhelst och utan föregående meddelande. Den senaste versionen kommer att vara tillgänglig på AirHelps webbplats. Besök regelbundet AirHelps webbplats för att granska de ändringar som är bindande för dig. Om du fortsätter använda våra Tjänster efter att vi har publicerat ändringar till dessa Villkor eller andra policyer, betyder det att du godkänner ändringarna.

9.7 Dessa villkor är det fullständiga och exklusiva fastställandet av dess innehåll och ersätter all tidigare kommunikation (muntlig eller skriftlig) mellan dig och AirHelp.

9.8 Du kan inte överföra några av dina rättigheter eller skyldigheter under dessa Villkor utan föregående skriftligt godkännande. AirHelp kan överföra sina rättigheter eller skyldigheter under dessa Villkor till företag inom AH Group eller någon tredje part som utses av AirHelp.

Alternativ till Kompensationstjänsten

9.9 Om du vill driva ditt Krav på annat sätt än genom AirHelps Kompensationstjänst, står följande alternativ till buds för att driva Kravet: dina egna utomrättsliga eller rättsliga åtgärder mot Flygbolaget, råd och stöd från en jurist, en direkt förfrågan ställd till Flygbolaget. I Tyskland kan du använda erbjudandet från förlikningsorganet för kollektivtrafik *(die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. ”söp”)*, den tyska federala luftfartsmyndighetens onlineformulär och skiljedomsorganet för lufttransporter vid det tyska federala justitiedepartementet.

Tillämplig lag och domstol

9.10 Dessa Villkor, Dokument samt avtalet mellan AirHelp och dig, och alla tvister eller krav som uppstår från dem eller i anslutning till dem (inklusive icke-avtalsenliga tvister eller krav), styrs av Tysklands lagar, utan hänsyn till kollisionsnormer. Detta påverkar inte de tvingande bestämmelserna i det rättssystem som skulle vara tillämpligt i avsaknad av Villkoret, dvs. tvingande lagstiftning i det land som kunden är bosatt i.

9.11 Om andra bestämmelser (eller en del av dem) i dessa Villkor bedöms av en domstol, eller en annan behörig myndighet, som ogiltiga eller ogenomförbara i sin helhet eller delvis, kommer en

sådan bestämmelse bedömas att vara ersatt av en bestämmelse som kan genomföras som har i det närmaste samma effekt som den ursprungliga bestämmelsen och dessa Villkor ska fortsätta gälla med hänsyn till andra bestämmelser och återstoden av de påverkade bestämmelserna.

9.12 Alla brister eller dröjsmål av AirHelp i att driva (i sin helhet eller delvis) någon av bestämmelserna i dessa Villkor, kan inte tolkas som ett avstående från våra rättigheter eller åtgärder.

9.13 Den engelska versionen av dessa Villkor ska ha företräde om någon annan språkversion inte stämmer överens med den.

Uppdaterad: 2023-06-05
Version: TC1.23_SV
Ladda ned som PDF

AIRHELP HAR SETTS I:

Copyright © 2023 AirHelp