Vilkår og betingelser

Disse Vilkårene og betingelsene («Vilkårene») utgjør en juridisk bindende avtale mellom en kunde («Kunden» eller «du») og AirHelp angående leveringen av Tjenestene våre. Ved å akseptere disse Vilkårene godtar du å være bundet av dem, eventuelle tilleggsvilkår som gjelder for Tjenestene du har valgt og AirHelps Personvernerklæring.

Vi anbefaler at du ikke bruker noen av AirHelps Tjenester før du har lest og forstått disse Vilkårene, Personvernerklæringen og Våre gebyrer. Hvis du har spørsmål, tvil eller bekymringer, vennligst kontakt oss på info@airhelp.com eller les vår FAQ.

Merk: Dersom Kravet ditt gjelder en flyreise med endelig destinasjon eller opphav i Brasil, kan din bruk av Tjenestene våre være underlagt Brasilianske vilkår og betingelser.

1. EGENSKAPENE OG BRUK TIL VÅRE TJENESTER

Bruk av våre Tjenester

1.1 Ved å akseptere disse Vilkårene og bruke våre Tjenester bekrefter du at du er (i) en fysisk person over den juridiske myndighetsalderen i bostedslandet ditt som kan inngå juridisk bindende avtaler under gjeldende lov, og (ii) kan godta disse Vilkårene og eventuelle vilkår for spesifikke Tjenester på dine egne vegne, og, der det er aktuelt, på vegne av andre passasjerer.

Egenskapene til våre Tjenester

1.2 AirHelp-gruppen tilbyr tjenester for å hjelpe flypassasjerer med å håndtere virkningen av forstyrrede flyvninger. Disse tjenestene kan endres fra tid til annen, men inkluderer håndteringen av Krav på vegne av passasjerer til Flyselskaper for å håndheve flypassasjerers rettigheter (inkludert, men ikke begrenset til, å kreve kompensasjon) som følge av forsinkede eller kansellerte flyvninger og/eller andre relaterte problemer.

1.3 AirHelp er ikke et advokatfirma, og opptrer ikke som advokat på dine vegne og gir deg ikke juridiske tjenester direkte. Under leveringen av våre Tjenester og i samsvar med Vilkårene og Skjemaene, kan AirHelp imidlertid samarbeide med Advokater med det formål å levere Tjenestene våre.

1.4 Hvis du har kjøpt et forsikringsprodukt gjennom AirHelp, opererer AirHelp som en registrert forsikringsagent i henhold til tysk lovverk. AirHelp opptrer ikke som risikobærer selv, men påtar seg kun en rolle som mellomledd. Disse Vilkårene gjelder ikke for ditt kjøp av forsikringsprodukter. Se forsikringsdokumentene for vilkårene som gjelder for forsikringsproduktet du har kjøpt, inkludert navnet på AirHelp tredjeparten som gir dekningen i tilfelle skade.

2. DEFINISJONER

I disse Vilkårene, har begrepene som er definert nedenfor følgende betydning:

2.1 «AH-underskrift» betyr er en signatur levert av deg digitalt via det nettbaserte AirHelp-signeringsverktøyet. Denne signaturen betraktes som tilsvarende en håndskrevet signatur. Hvis du ikke kan signere på nettet, kan det gis en håndskrevet eller skannet signatur.

2.2 «AirHelp» betyr AirHelp Germany GmbH, et selskap basert i Tyskland med forretningskontor c/o WeWork Warschauer Platz 11-13, 10245 Berlin, Tyskland (Registrert domstol: Lokalretten i Charlottenburg, HRB 196015 B | Registrert inkassovirksomhet etter § 10 første ledd første punkt RDG Tyskland).

2.3 «AirHelp-gruppeselskap» betyr enhver enhet som er, direkte eller indirekte, kontrollert av AirHelp eller som kontrollerer AirHelp, enten gjennom eierskap av aksjekapital og/eller stemmeberettigede verdipapirer, ved kontrakt eller på annen måte.

2.4 «AirHelp Plus-medlemskap» eller «Medlemskap» betyr tjenesteabonnement, som kan kjøpes som en enkel bestilling eller som et årlig abonnement.

2.5 «AirHelp Plus-tjenester» betyr tjenestene som er oppført i AirHelp Plus-tjenestekatalogen, tilgjengelig for Medlemmer som har abonnert på AirHelp Plus.

2.6 «AirHelp tredjepart» betyr en person eller enhet under kontrakt med AirHelp for å bistå i leveringen av Tjenestene våre enten direkte eller indirekte til Kunden.

2.7 «Flyselskap» betyr det kommersielle flyselskapet som opererte flyvningen som Tjenestene våre kan leveres for.

2.8 «Flypassasjerlovgivning» betyr enhver lov, forskrift, påbud, internasjonal konvensjon eller lignende, enten utstedt på statlig, føderalt, europeisk, nasjonalt, internasjonalt eller regionalt nivå, og rettspraksis, på hvis grunnlag en forbruker kan kreve økonomisk kompensasjon, skadeserstatning eller refusjon i tilfelle overbookede, forsinkede, kansellerte eller på annen måte forstyrrede flyvninger eller problemer med bagasje. Disse kan inkludere, uten begrensning, generelle forbrukerbeskyttelseslover, «EF 261»: Europaparlaments- og Rådsforordning (EF) nr. 261/2004 datert 11. februar 2004; «UK 261»: flypassasjerrettigheter og lisensiering av flyreisearrangører (endring) (EU-utgang) forordninger 2019; tyrkisk «SHY»-passasjerforordning, kanadisk transportlov: Flypassasjerlovgivning og «MK 99»: Montreal-konvensjonen fra 1999.

2.9 «Avtale om overdragelse» betyr dokumentet, i elektronisk eller annet format, forespurt av AirHelp i hver enkelt sak, der du og AirHelp blir enige om at AirHelp skal bli eieren av Kravet, underlagt Vilkårene i Avtalen om overdragelse, for å kunne samle inn og motta betalinger.

2.10 «Fullmakt» betyr dokumentet som gir AirHelp og/eller et AirHelp-gruppeselskap eller en AirHelp tredjepart tillatelse til å handle på dine vegne med hensyn til ditt Krav. Dokumentet kan ha mange former og formater, på grunn av forskjellige regler i ulike jurisdiksjoner, inkludert, men ikke begrenset til, en Fullmakt eller et Fullmaktsdokument.

2.11 «Krav» betyr ethvert krav mot et Flyselskap om økonomisk kompensasjon, skadeerstatning eller refusjon i henhold til Flypassasjerlovgivning eller Flyselskapets goodwill.

2.12 «Kompensasjonstjeneste» betyr tjenesten der AirHelp, enten alene eller sammen med AirHelp-gruppeselskapene og AirHelp tredjeparter, følger opp et Krav på dine vegne. Dette kan inkludere Prosesshandling.

2.13 «Kunde» betyr deg, personen som har akseptert disse Vilkårene. Kunden kan også refereres til som «Klient» i noen dokumenter.

2.14 «Skjønn» betyr prosessen der AirHelp har rett til å ta avgjørelser angående Kravet ditt, som beskrevet videre nedenfor.

2.15 «Berettigelseskrav» betyr et Krav som AirHelp har vurdert, etter sitt Skjønn, som et Krav som AirHelp er villig til å følge opp på dine vegne gjennom Kompensasjonstjenesten.

2.16 «Berettigelsestjenesten» betyr tjenesten levert av AirHelp som avgjør om Kravet ditt er et Berettigelseskrav.

2.17 «Flykompensasjon» betyr det totale pengebeløpet eller andre fordringer (der godtatt av AirHelp med sitt Skjønn), betalt av et Flyselskap i forhold til et Krav som kompensasjon, refusjon, skadeserstatning, oppgjør, en gest av goodwill eller på annen måte, til deg eller AirHelp som et resultat av Kompensasjonstjenesten. For å unngå tvil, inkluderer Flykompensasjon ikke betaling eller tilbakebetaling av Rettslige utgifter, inkassokostnader, renter eller lignende, som har vært forhåndsbetalt av AirHelp eller er et resultat av AirHelps innblanding.

2.18 «Medpassasjer» betyr enhver passasjer som Kunden har inkludert i Skjemaet for mottak av Flykompensasjon, for eksempel et familiemedlem eller en passasjer som reiste sammen med Kunden på en flyvning med Flyselskapet.

2.19 «Skjema» betyr Avtalen om overdragelse, Fullmaktsskjemaet eller andre dokumenter som gjør det mulig for AirHelp-gruppen og AirHelp tredjeparter å levere Tjenester til Kunden. AirHelp vil avgjøre hvilket Skjema som er mest hensiktsmessig for hvert enkelt Krav.

2.20 «Goodwill-krav» er tilfeller der AirHelp sender en forespørsel til Flyselskapet om Flykompensasjon, i mangel på dekkende Flypassasjerlovgivning. Flykompensasjon for Goodwill-krav kan være i form av penger eller naturalier, for eksempel flykuponger, lojalitetspoeng eller miles.

2.21 «Informasjonstjeneste» betyr AirHelps tilbud av informasjon om flyvning, flyselskap, flyplass og andre deler av reisen, og informasjon om flypassasjerrettigheter og gjeldende Flypassasjerlovgivning. Informasjonen kan enten være spesifikk for Kundens flyvning eller generell informasjon som ikke er spesifikk for flyvningen. Informasjonen leveres gjennom elektronisk kommunikasjon, inkludert e-post, personlig dashboard eller AirHelp-styrte nettsteder.

2.22 «Advokat» betyr enhver advokat og/eller advokatfirma som AirHelp har inngått kontrakt med for Prosesshandling eller andre juridiske tjenester angående et Krav.

2.23 «Prosesshandling» betyr forberedelse og innlevering av et Krav for rettslig handling, enten ved å inngi Kravet for retten eller for et statlig organ, for eksempel et nasjonalt håndhevingsorgan, eller overlevering av et Krav til en Advokat, for å legge frem Kravet direkte til Flyselskapet eller for rettslig handling, eller flytte Kravet fra en jurisdiksjon til en annen.

2.24 «Prosessgebyr» betyr gebyret oppført i Våre gebyrer som AirHelp belaster deg når du mottar Flykompensasjon for levering av Kompensasjonstjenesten som inkluderte Prosesshandling. Prosessgebyret betales i tillegg til Servicegebyret.

2.25 «Rettslige utgifter» betyr alle gebyrer pådratt av, betalt av eller tildelt deg eller AirHelp-gruppen for å fremme en Prosesshandling, inkludert, men ikke begrenset til, advokatsalærer, søknadsgebyrer, domstol- og rettskostnader, oversettelseskostnader, namsmyndighetskostnader, utenrettslig inkasso eller andre relaterte gebyrer og utgifter.

2.26 «Medlem» betyr en Kunde som har kjøpt et AirHelp Plus-medlemskap.

2.27 «Medlemstid» betyr tidsperioden når et AirHelp Plus-medlem har rett til å bruke AirHelp Plus-tjenestene. For et årlig Medlem er dette ett helt år fra kjøpsdatoen og -tiden, med mindre medlemskapet fornyes. For en enkel bestilling er dette fra kjøpsdatoen og -tiden, og fortsetter i en begrenset periode deretter (som nærmere beskrevet i disse Vilkårene) og gjelder kun for flyvningen som Medlemskapet ble kjøpt for.

2.28 «Våre gebyrer» betyr gebyrene og kostnadene oppført her som angir godkjente valutaer og betalingsmåter når du betaler til AirHelp. I tillegg til Våre gebyrer, kan AirHelp ha rett til Rettslige utgifter fra Flyselskapet som beskrevet i disse Vilkårene.

2.29 «Ny Overdragelseskontrakt» betyr dokumentet som du og AirHelp signerer som tilordner rettighetene til Kravet tilbake til deg, eller autoriserer Kravet tilbake til deg.

2.30 «Servicegebyr» betyr gebyret oppført i Våre gebyrer som AirHelp belaster deg når du mottar Flykompensasjon etter levering av Kompensasjonstjenesten.

2.31 «Tjenester» betyr alle våre tjenester, inkludert, uten begrensning, Berettigelsestjenesten, Kompensasjonstjenesten, Informasjonstjenesten eller AirHelp Plus-tjenestene levert av AirHelp eller en AirHelp tredjepart til deg i samsvar med disse Vilkårene og eventuelle tilleggsvilkår som er spesifikke for Tjenestene valgt av deg.

2.32 «Tilbakekalling» betyr prosessen som er angitt i delen om Tilbakekalling og Oppsigelse der Kunden trekker seg fra enten Kompensasjonstjenesten eller Medlemskapet eller der AirHelp trekker seg fra Kompensasjonstjenesten.

2.33 «Mva» betyr merverdiavgift.

3. BERETTIGELSES- OG INFORMASJONSTJENESTENE

Oppstart

3.1 Etter at du har akseptert disse Vilkårene, vil AirHelp gi deg Berettigelsestjenesten og Informasjonstjenesten for å avgjøre om AirHelp mener, etter sitt Skjønn, at Kravet ditt er Berettiget.

3.2 Hvis AirHelp avgjør det, vil AirHelp sende deg Skjemaet. Formålet med Skjemaet er å tillate AirHelp å handle på dine vegne enten direkte eller indirekte med Advokater, Flyselskapet eller dets representanter og/eller domstoler for å innhente Flykompensasjon.

3.3 Levering av Informasjonstjenesten eller Berettigelsestjenesten fra AirHelp skal ikke utgjøre et bindende tilbud om å gi deg andre Tjenester, inkludert, uten begrensning, Kompensasjonstjenesten.

4. KOMPENSASJONSTJENESTE

Innsending av Skjemaet

4.1 Før du starter Kompensasjonstjenesten, må du:

4.1.1 godkjenne din AH-underskrift på Skjemaet som angir at du:

4.1.1.1 samtykker til å motta Kompensasjonstjenesten.

4.1.1.2 erkjenner at AirHelp kun vil kreve Flykompensasjon i form av penger, og at AirHelp har fullmakt til å akseptere reisekuponger og/eller andre tjenester som Flykompensasjon etter sitt Skjønn, og at Flyselskapets tilbud om kompensasjon i naturalia kan betraktes av AirHelp som at Flyselskapet nekter å gi Flykompensasjon.

4.1.1.3 bekrefter at du ikke følger opp Kravet på noen annen måte, verken direkte eller gjennom andre tredjeparter, og at ingen rettslig tvist er direkte eller indirekte pågående eller forventet mellom deg og Flyselskapet angående samme sak.

4.2 Hvis du har et eksisterende engasjement eller oppdrag når det gjelder ditt Krav, må du kansellere disse umiddelbart.

4.3 Hvis du ikke har gjort disse tingene, vil du ikke motta Kompensasjonstjenesten.

4.4 Ved mottak og gjennomgang av Skjemaet vil AirHelp sende deg skriftlig bekreftelse, enten som e-post eller i annet skriftlig format, på at AirHelp vil starte Kompensasjonstjenesten. AirHelp kan bestemme, etter sitt Skjønn, om de skal fortsette med eller avbryte leveringen av Kompensasjonstjenesten, eller kan be om ytterligere informasjon eller dokumentasjon før oppstart av Kompensasjonstjenesten.

4.5 Når du har sendt inn Skjemaet,

4.5.1 kan du ikke overdra Kravet til noen annen part ettersom den juridiske eiendomsretten til Kravet er overdratt til AirHelp.

4.5.2 kan du ikke gi fullmakt til eller tillate en annen tredjepart til å handle på dine vegne i forbindelse med samme Krav.

4.6 Hvis du mottar direkte betalinger eller annen kompensasjon fra Flyselskapet etter at du har inngått Kompensasjonsavtalen, må du informere AirHelp umiddelbart. Slike betalinger skal betraktes som Flykompensasjon og gjør AirHelp berettiget til Servicegebyret og eventuelt Prosessgebyret, dersom AirHelp begynte Prosesshandling før du mottok betalingen fra Flyselskapet.

4.7 Etter at du har sendt inn Skjemaet, må du avbryte eventuelle forhandlinger med Flyselskapet og henvise all kommunikasjon du har med Flyselskapet angående Kravet ditt til AirHelp.

Ny overdragelse

4.8 Kravet ditt kan bli overført tilbake til deg enten etter forespørsel fra deg, eller på AirHelps initiativ. I hvert tilfelle gjøres dette skriftlig av deg og AirHelp ved at dere signerer en Ny Overdragelseskontrakt. I tilfelle du har signert en Fullmakt, kan du Tilbakekalle fullmakten gitt i Fullmaktsdokumentet ved å gi skriftlig beskjed til AirHelp.

Tilbakekalling

4.9 Etter å ha signert og sendt inn Skjemaet, har du rett til å Tilbakekalle og/eller overdra Kravet ditt på nytt når som helst som beskrevet i avsnittet om Tilbakekalling og Oppsigelse nedenfor.

4.10 AirHelp kan også Tilbakekalle Kompensasjonstjenesten som beskrevet i avsnittet om Tilbakekalling og Oppsigelse nedenfor.

Kunderepresentant

4.11 Hvis du opptrer som representant eller på vegne av en passasjer eller passasjerer, skal du først innhente en fullmakt til å handle på deres vegne og fremlegge bevis for dette på forespørsel fra AirHelp. For mindreårige passasjerer skal du oppgi alle opplysningene deres, inkludert: navn, den mindreåriges fødselsdato og navnene og signaturene til formynderne eller vergene.

Oppstart av Kompensasjonstjenestene

4.12 Der AirHelp har gitt deg skriftlig beskjed som angitt ovenfor, vil AirHelp levere Kompensasjonstjenesten med det formål å oppnå Flykompensasjon på dine vegne.

4.13 Du vil gi AirHelp alle opplysninger og informasjon som trengs for å utføre Kompensasjonstjenesten. Du garanterer at opplysningene og informasjonen du oppgir er korrekte, fullstendige og sanne og at de er, dersom det er relevant, formidlet med samtykke fra Medpassasjerene. Opplysninger og informasjon om flyvningen kan sendes til AirHelp via nettstedet, e-post, andre elektroniske- eller programvareløsninger som støttes av AirHelp, eller telefon.

4.14 AirHelp kan be om at du oppgir ytterligere informasjon som:

4.14.1 passasjernavn, etternavn, e-postadresse, telefonnummer, type forstyrrelse (forsinkelse, kansellert fly eller nektet ombordstigning/overbooking), årsak til forsinkelsen (hvis mulig), forsinkelsens lengde, navn på Flyselskapet, flynummer, dato for flyvningen, avgangs- og ankomststed og beskrivelse av hendelsen.

4.14.2 et tilleggsskjema som kan sendes til AirHelp via nettskjemaet eller andre elektroniske løsninger som støttes av AirHelp, eller ved å bruke e-post eller post.

4.15 Du erkjenner at hvis du ikke oppgir slik informasjon til AirHelp, vil det ha en negativ innvirkning på AirHelps evne til å levere Kompensasjonstjenesten.

Flykompensasjon og Prosesshandling

4.16 Etter mottakelsen av Skjemaet ditt, vil AirHelp utarbeide en betalingsforespørsel, sende den til Flyselskapet og håndtere all videre korrespondanse. For denne delen av Kompensasjonstjenesten, hvis Flykompensasjon betales, vil du bli pålagt å betale Servicegebyret til AirHelp.

4.17 Hvis flyselskapet ikke betaler Flykompensasjon innen rimelig tid etter å ha mottatt forespørsel fra AirHelp, eller dersom AirHelp, etter sitt Skjønn, vurderer at det er usannsynlig at Flyselskapet vil svare på en forespørsel om betaling, kan AirHelp iverksette Prosesshandling.

4.18 Dersom det iverksettes Prosesshandling og Flykompensasjon utbetales, må du betale Prosessgebyret til AirHelp i tillegg til Servicegebyret.

4.19 I tilfelle en Advokat brukes til Prosesshandling, samtykker du eksplisitt til at AirHelp gir Advokaten tilgang til all informasjonen oppgitt til AirHelp for at Advokaten skal kunne utføre Prosesshandling.

4.20 Der det kreves et eget Skjema eller andre tilleggsdokumenter for å foreta Prosesshandling, forplikter du deg til å levere disse tilleggsdokumentene. I tilfeller der du har signert en Avtale om overdragelse og senere signerer en Fullmakt (eller lignende), aksepterer du at Fullmakten overdrar Kravet tilbake til deg.

4.21 Hvis AirHelp eller Advokaten starter Prosesshandling for å følge opp et Krav, vil AirHelp dekke eventuelle Rettslige utgifter som påløper under Prosesshandlingen, selv om Prosesshandlingen ikke vinner frem. Dersom søksmålet vinnes eller det inngås oppgjør mellom Flyselskapet og AirHelp, kan det være at AirHelp dekker eventuelle pådratte kostnader som ikke dekkes av Flyselskapet. Når relevant, og dersom søksmålet vinnes, vil det bli lagt frem et krav om tilbakebetaling av Rettslige utgifter. Det samme gjelder for Rettslige utgifter, uavhengig av om rettssaken utføres av AirHelp eller en Advokat. For å unngå tvil, skal alle tilbakebetalinger, inkludert Rettslige utgifter og renter, tilhøre AirHelp.

4.22 Du samtykker i og erkjenner at det endelige resultatet av Prosesshandling og innhenting av Flykompensasjon kan ta opp til flere år.

Forlik

4.23 AirHelp kan, etter sitt Skjønn, tilby eller akseptere individuelle eller kollektive oppgjør av Krav om Flykompensasjon fra Flyselskapet.

4.24 Du erkjenner at avgjørelsen om å inngå et forlik med Flyselskapet for Flykompensasjon utelukkende ligger hos AirHelp, siden du har overdratt Kravet til AirHelp. I tilfelle AirHelp opptrer på dine vegne i samsvar med en Fullmakt, gir du AirHelp fullmakt til å akseptere eller avvise forlikstilbud basert på AirHelps Skjønn, uten behov for ditt ytterligere samtykke.

4.25 AirHelp kan følge opp Kravet i sitt eget navn, med eller uten hjelp fra en Advokat. Der det er hensiktsmessig og/eller juridisk nødvendig, kan AirHelp overdra Kravet på nytt til deg, og du samtykker til å på nytt gi AirHelp en Fullmakt for å levere Kompensasjonstjenesten og samle inn og/eller motta betalinger.

4.26 Du er ansvarlig for å oppgi korrekte opplysninger for å fortsette med Kompensasjonstjenesten. AirHelp skal ikke holdes ansvarlig for feil kommunikasjon, dokumenter, ukorrekte opplysninger/informasjon som deles av deg og/eller uredelig oppførsel. I tilfelle du bevisst har oppgitt ukorrekt informasjon eller opplysninger, vil du, på forespørsel fra AirHelp, måtte betale erstatning til AirHelp for Rettslige utgifter som følge av dette. Det samme gjelder andre regresskrav AirHelp måtte ha under disse Vilkårene.

Goodwill-krav

4.27 I jurisdiksjoner der Flypassasjerlovgivninger kan være mindre dekkende og det er mindre sannsynlig at Flykompensasjon oppnås, etter din beslutning om å fortsette, kan AirHelp forsøke å oppnå Flykompensasjon gjennom et Goodwill-krav.

Hvordan AirHelp tar avgjørelser angående Kravet ditt

4.28 AirHelp bruker sitt Skjønn til å ta beslutninger om hvorvidt de skal følge opp Kravet ditt under Berettigelsestjenesten eller når som helst under Kompensasjonstjenesten, inkludert om de skal følge opp Kravet ditt med Prosesshandling, tilby eller akseptere et forlik med Flyselskapet, tilbakekalle Kravet eller be om et Goodwill-krav.

4.29 AirHelps Skjønn er basert på en rekke faktorer, inkludert, uten begrensning, gjeldende

Flypassasjerlovgivning, jurisdiksjonene og domstolene der vi kan følge opp Kravet ditt, Rettslige utgifter og sannsynligheten for at AirHelp kan oppnå eller pådra seg Rettslige utgifter, Flyselskapets historiske håndtering av lignende Krav, den gjennomsnittlige tiden det kan ta å oppnå Flykompensasjon eller en gunstig avgjørelse gjennom Prosesshandling, kvaliteten på informasjonen du har gitt AirHelp angående Kravet ditt, eventuell faktainformasjon som kan gjøre det vanskelig å oppnå Flykompensasjon, råd fra Advokater og AirHelps erfaring med lignende Krav.

5. MEDLEMSKAP I AIRHELP PLUS

Bestilling av AirHelp Plus-medlemskap

5.1 Du kan bli Medlem ved å betale AirHelp Plus-medlemsgebyret (se Våre gebyrer) eller ved å skaffe deg et AirHelp Plus-medlemskap gjennom en AirHelp tredjepart som er godkjent av AirHelp til å gjøre Medlemskap tilgjengelig for deg.

5.2 Medlemskap i AirHelp Plus starter på kjøpsdagen.

5.3 Ved godkjenning av kjøpet vil Medlemmet motta en bekreftelse på e-post fra AirHelp.

Medlemskap: alternativer og versjoner

5.4 AirHelp Plus-medlemskap kan kjøpes enten som:

5.4.1 **Enkeltbestilling:** Dekker Krav som stammer fra flybestillingen som Kunden kjøpte Medlemskapet for, eller som stammer fra én enkelt flybestilling som Kunden ga oss detaljene for før eventuelle forstyrrelser oppstod.

5.4.2 **Årsabonnement:** Dekker Krav som stammer fra flyvninger bestilt i løpet av den oppgitte tidsperioden. Gebyret for medlemskap i AirHelp Plus vil bli fakturert årlig.

5.5 Begge medlemskapene i AirHelp Plus er tilgjengelige enten som en Essential-plan eller en Complete-plan. Kun Medlemmer som har abonnert på Complete-planen vil ha tilgang til hele AirHelp Plus-tjenestetilbudet.

5.6 Se Våre gebyrer for gjeldende abonnementspriser for hver AirHelp Plus-medlemskapsplan.

AirHelp Plus-tjenester

5.7 Medlemmer som har abonnert på AirHelp Plus Essential og AirHelp Plus Complete skal ha rett til å bruke tjenestene som gjelder for hver type Medlemskap som beskrevet i AirHelp Plus-tjenestekatalogen.

5.8 AirHelp Plus-tjenester kan leveres av en AirHelp tredjepart og kan kreve at Medlemmet godtar vilkårene til AirHelp tredjeparten for å bruke tjenesten.

5.9 AirHelp forbeholder seg retten til å legge til eller fjerne en AirHelp Plus-tjeneste når som helst og vil umiddelbart oppdatere AirHelp Plus-tjenestekatalogen dersom en tjeneste fjernes.

5.10 For å unngå tvil er AirHelp Plus ikke en forsikring av noe slag.

Bruksgrenser

5.11 Fordelene er personlige og gjelder kun for Medlemmet.

5.12 Alle Krav om Flykompensasjon må legges frem av Medlemmet (i) i løpet av Medlemstiden, (ii) innen seksti (60) dager etter datoen for flyvningen, og når det gjelder bagasjerelaterte Krav, ikke mer enn tre (3) dager etter datoen for flyvningen.

5.13 For Medlemmer med et årlig Medlemskap vil Kompensasjonstjenesten være begrenset til ett

Krav per kalendermåned og totalt tolv (12) Krav per kalenderår.

5.14 Servicegebyret og Prosessgebyret vil ikke bli refundert til Medlemmet for flyvninger som ble forstyrret før Medlemskapet startet eller forespørsler om Kompensasjonstjenester gjort etter at Medlemskapet har utløpt eller på annen måte blitt avsluttet.

5.15 Medlemskapet kan ikke overføres. Medlemmet må umiddelbart varsle AirHelp hvis medlemmet blir oppmerksom på uautorisert bruk av medlemskapet.

5.16 Ved å abonnere på AirHelp Plus, erkjenner du at AirHelp Plus ikke er et forsikringsprodukt eller erstatning for et forsikringsprodukt, og som med Kompensasjonstjenesten og andre tjenester som er beskrevet her, gir AirHelp ingen garanti eller fremstilling om at du vil få Flykompensasjon. AirHelp bruker sitt Skjønn til å avgjøre hvordan og når Kompensasjonstjenesten skal tilbys i samsvar med Vilkårene, og et Medlem vil ikke ha rett til refusjon der AirHelp bestemmer seg for å ikke følge opp et Krav.

Fornyelse av årsabonnement

5.17 Medlemskapet i form av et årlig abonnement fornyes automatisk for ett (1) år av gangen med mindre Medlemmet velger å kansellere Medlemskapet, noe som kan gjøres i) av Medlemmet, ved å logge inn på sin konto, velge «Administrer Medlemskap» i dashbordet og klikke på «Avbryt medlemskap», eller ii) ved at Medlemmet gir AirHelp en skriftlig beskjed om at de ikke ønsker å automatisk fornye Medlemskapet, sendt til: plus@airhelp.com

Tilbakekalling og kansellering av Medlemskap

5.18 Du kan Tilbakekalle Medlemskap som beskrevet i avsnittet om Oppsigelse og Tilbakekalling nedenfor.

5.19 AirHelp kan nekte eller si opp Medlemskap som beskrevet i avsnittet om Oppsigelse og Tilbakekalling nedenfor.

6. GEBYRER OG BETALINGER

Våre gebyrer

6.1 Våre gebyrer er prislisten som spesifiserer alle gebyrene, avgiftene og prisene som AirHelp mottar for å gi deg Produktene og Tjenestene våre.

6.2 AirHelp tilbyr Berettigelsestjenesten og Informasjonstjenesten uten kostnad.

6.3 AirHelp tilbyr Kompensasjonstjenesten uten kostnad, med mindre AirHelp lykkes med å oppnå Flykompensasjon for deg.

6.4 Hvis AirHelp lykkes, vil AirHelp overføre Flykompensasjonen til deg, med fradrag for Våre gebyrer.

6.5 Hvis du har gitt AirHelp feil eller ufullstendig betalingsinformasjon og beløpene vi har utbetalt til deg for Flykompensasjon har blitt returnert til AirHelp, vil AirHelp gjøre rimelige anstrengelser for å kontakte deg, inkludert påminnelser på e-post og andre kommunikasjonsmåter som du oppgir til AirHelp. Hvis du ikke svarer med å oppgi korrekt betalingsinformasjon, skal AirHelp ha rett til å beholde den delen av Flykompensasjonen som ellers skulle ha blitt overført til Kunden.

6.6 I tilfelle Flykompensasjonen og/eller Rettslige utgifter, renter eller lignende overføres direkte fra Flyselskapet til deg, vil du (i) så snart det er praktisk mulig, informere AirHelp om utbetalingen, og (ii) bli fakturert og forpliktet til å betale Våre gebyrer, samt eventuelle Rettslige utgifter, renter eller lignende, til AirHelp uten urimelig forsinkelse.

6.7 Når AirHelp har utbetalt Flykompensasjonen i henhold til instruksjonene fra og måten valgt av Kunden, har AirHelp ikke ansvar for:

6.7.1 sjekker, forhåndsbetalte debetkort, kredittkort og lignende som går tapt under sending til kunden;

6.7.2 eventuelle konsekvenser av at kunden 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 kundens side, blir utbetalt til en feil mottaker, har AirHelp ikke plikt til å aktivt kreve tilbake beløpet.

6.8 Du har ikke rett til å kreve renter på Flykompensasjonen i løpet av tidsperioden fra når AirHelp mottar Flykompensasjonen og frem til den overføres til deg. AirHelp forbeholder seg retten til å beholde eventuelle renter som AirHelp har inndrevet fra Flyselskapet, inkludert renter som kreves inn etter Prosesshandling.

6.9 AirHelp har ikke ansvar for noe beløp av kompensasjon, erstatning eller lignende, dersom vi blir forhindret fra å overføre betalingen til deg på grunn av en hendelse utenfor AirHelps kontroll, inkludert, men ikke begrenset til, streik, lockout, arbeidskonflikter, force majeure, krig, opptøyer, sivil uro, grovt skadeverk, overholdelse av lovverk eller statlige påbud, regler, forordninger eller ordre, ulykker, feil på anlegg eller maskiner, brann, flom og storm.

6.10 Servicegebyret og Prosessgebyret gjelder for enhver form for oppgjør når AirHelp er i stand til å oppnå Flykompensasjon, enten det er oppnådd gjennom rettsavgjørelse, forlik med flyselskapet, eller der AirHelp har gjort opp kravet med flyselskapet sammen med andre krav.

7. TILBAKEKALLING OG OPPSIGELSE

Din rett til å benytte deg av angrerett ved Kompensasjonstjenesten og Medlemskap

7.1 Hvis du kvalifiserer som forbruker under den europeiske union (EU), det europeiske økonomiske samarbeidsområde (EØS) og Storbritannias forbrukerlover, hvilket betyr at du er et individ som tar del i en juridisk transaksjon for et formål annet enn den kommersielle eller selvstendige yrkesaktiviteten din, kan du benytte deg av angreretten.

7.2 Du har rett til å benytte din angrerett for Kompensasjonstjenesten eller Medlemskapet opptil 14 dager etter at Kompensasjonstjenesten eller Medlemskapet er påbegynt, gratis og uten å måtte oppgi noen grunn. For å bruke Angreretten din, må Tilbakekallingen kommuniseres (f.eks. per brev, e-post eller kontaktskjema) innen 14-dagersperioden nevnt ovenfor, og den må tydelig uttrykke ditt ønske om å Tilbakekalle Kompensasjonstjenesten eller Medlemskapet. På grunn av tjenestens karakter kan du ikke tilbakekalle Kompensasjonstjenesten eller Medlemskapet hvis AirHelp har informert deg om at Flyselskapet har akseptert Kravet, ettersom vi i et slikt tilfelle har fullført tjenesten du ba om.

7.3 Tilbakekallingen skal sendes til:

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

For å be om tilbakekalling kan du kopiere og lime inn eksempelteksten nedenfor og legge til detaljene dine. (Du er ikke pålagt å bruke akkurat denne teksten.)

—----------

Eksempel på oppsigelse

Jeg sier herved opp avtalen som er inngått av meg:

AirHelp-kravets nummer:
Dato kravet ble sendt inn:
Kundens navn:
Kundens adresse:
Kundens underskrift:
Dato:

—----------

*Slutten på eksempelteksten

7.4 Etter at fristen på 14 dager for å benytte seg av angreretten på har utløpt, kan du Tilbakekalle ditt samtykke til Kompensasjonstjenesten eller Medlemskapet i henhold til Vilkårene.

Tilbakekalling av Kompensasjonstjenesten fra AirHelp

7.5 AirHelp har rett til å tilbakekalle Kompensasjonstjenesten dersom det oppdages hindringer utenfor AirHelps kontroll som hindrer AirHelp i å oppnå Kompensasjon for deg. Disse kan inkludere, men er ikke begrenset til, flyselskapets insolvens, stenging av retten, nedstengningstiltak, lav flykompensasjonsverdi, osv. I slike tilfellene skal AirHelp informere deg om hindringene og avslutte Kravet ditt. Det vil ikke forekomme noe gebyr.

Oppsigelse av Kompensasjonstjenesten

7.6 Kompensasjonstjenesten avsluttes ved det første av følgende tidspunkt som inntreffer:

7.6.1 Når Kravet er gjort opp med Flyselskapet, du har mottatt Flykompensasjonen og alle beløp som du skal betale til AirHelp, hvis noen, er betalt, eller

7.6.2 Enten du eller AirHelp, når som helst og uansett grunn, gir rettidig skriftlig varsel om oppsigelse; eller

7.6.3 Av AirHelp umiddelbart når (i) du har brutt dine forpliktelser i henhold til Vilkårene, (ii) du har oppgitt ukorrekte opplysninger, deltatt i svindel eller deltatt i aktiviteter som AirHelp med rimelighet kan mistenke for å være villedende eller uredelig, i hvilket tilfelle du ikke vil ha rett til Flykompensasjon.

7.7 AirHelp forbeholder seg retten til å kreve sine tap ved oppsigelse som følge av bruddet ditt.

AirHelps rett til å nekte eller avslutte Medlemskap

7.8 AirHelp forbeholder seg retten til å nekte medlemskapet til enhver person og avslutte medlemskapet når som helst hvis medlemmet bryter vilkårene.

Følger av Oppsigelse og Tilbakekalling av Kompensasjonstjenesten

7.9 Ved oppsigelse av Kompensasjonstjenesten, uansett årsak, skal du umiddelbart betale alle gebyrer som skyldes AirHelp i henhold til Vilkårene, inkludert, men ikke begrenset til, Kundens Tilbakekalling etter at Flyselskapet har bekreftet betaling av Flykompensasjon.

7.10 AirHelp vil ikke automatisk overdra Kravet ditt til deg ved Tilbakekalling eller Oppsigelse. Du må be AirHelp om å overdra Kravet ditt, og AirHelp vil sende deg Ny Overdragelseskontrakten som du må signere.

7.11 I det tilfelle du Tilbakekaller Kompensasjonstjenesten eller AirHelp avslutter den fordi du har brutt Vilkårene, har AirHelp rett til følgende fra deg:

7.11.1 AirHelps Rettslige utgifter, hvis AirHelp har begynt en Prosesshandling; eller

7.11.2 Et beløp tilsvarende de Rettslige utgiftene, hvis, i etterkant av tilbakekallingen, en Rettsinstans ber AirHelp betale de Rettslige utgiftene til Flyselskapet; eller

7.11.3 AirHelps Servicegebyr, og, hvis det ble gjennomført Prosesshandling, Prosessgebyret, der du etterfølgende fikk Flykompensasjon direkte fra Flyselskapet.

Følger ved å Tilbakekalle AirHelp Plus-medlemskap

7.12 Når Medlemskapet er sagt opp, kansellert eller utløpt, vil Medlemmet miste alle fordelene av AirHelp Plus og AirHelp skal ikke lenger fraskrive Servicegebyret og Prosessgebyret, hvis det er aktuelt, for AirHelps levering av Kompensasjonstjenesten.

7.13 Medlemmer som har valgt å ikke fornye Medlemskapet sitt, må sende inn Krav som har oppstått i Medlemstiden senest 60 (seksti) dager etter at Medlemskapet utløp, for å benytte seg av fordelene med AirHelp Plus-medlemskapet.

8. DATAVERN

8.1 Alle personopplysninger som samles inn under leveringen av Tjenestene våre, eller knyttet til leveringen av Tjenestene våre, vil være underlagt AirHelps Personvernerklæring.

9. GENERELLE BESTEMMELSER

Tjenester fra tredjeparter

9.1 Tjenestene våre kan inneholde lenker til tredjepartsleverandørers nettsteder eller grensesnitt for å bestille tjenester via tredjeparter. Slike nettsteder/tjenester kontrolleres av uavhengige parter som AirHelp ikke har kontroll over. Selv om Tjenestene våre kan gi informasjon om eller tilgang til tredjepartsleverandører og legge til rette for bruk av disse tredjepartsleverandørene, utgjør ikke slike Tjenester noen sponsing, tilknytning eller godkjenning av disse tredjepartsleverandørene.

9.2 Vi minner deg om at ved å gå inn på tredjepartsnettsteder/-tjenester eller bruke tredjepartstjenester som gjøres tilgjengelig gjennom våre Tjenester, samtykker du til å være bundet av disse tredjepartenes retningslinjer, vilkår og betingelser. Vi oppfordrer deg til å lese gjennom disse retningslinjer, vilkår og betingelser, og bruke de på eget ansvar.

9.3 Du erkjenner og godtar herved at AirHelp ikke vil være part i noen avtale inngått med en slik tredjepart, og ikke vil være ansvarlig for eventuelle feil eller utelatelser i slike tredjeparters tjenester eller for direkte eller indirekte krav, brudd, tap eller skade forårsaket eller påstått forårsaket av eller i forbindelse med tilgang til eller bruk av slike tredjeparters tjenester.

Fraskrivelse av Garantier og Ansvarsbegrensning

9.4 AirHelp har mange kilder til informasjon og data som utgjør informasjonen og tjenestene som er tilgjengelige i henhold til disse Vilkårene. Selv om AirHelp forsøker å gi nøyaktig informasjon, kan Tjenestene våre være gjenstand for utelatelser og feil. Våre Tjenester leveres «som de er». I den grad loven tillater det, fraskriver AirHelp seg alle garantier, enten eksplisitte eller underforståtte, lovbestemte eller andre, inkludert, men ikke begrenset til, underforståtte garantier for salgbarhet, ikke-krenkelse av tredjeparts rettigheter, nøyaktighet av informasjon og egnethet for et bestemt formål. AirHelp gir ingen garantier for at våre Tjenester vil resultere i Flykompensasjon, oppfylle dine forventninger eller være sikre, fri for virus eller andre skadelige komponenter, rettidige, uavbrutte, nøyaktige, fullstendige eller pålitelige. Du erkjenner og godtar at din bruk av Tjenestene våre skjer på egen risiko. I den grad gjeldende lov tillater det, vil AirHelp og AirHelp-gruppeselskapene ikke være ansvarlige for direkte, indirekte, strafferettslig, tilfeldige eller spesielle skader eller tap, samt følgeskader eller tap av inntekt, fortjeneste eller goodwill som oppstår som følge av, eller på noen måte er relatert til i) våre Tjenester, ii) forsinkelse av eller manglende tilgang til våre Tjenester; iii) virus, bugs, trojanske hester, programvare, informasjon, lenker til tredjeparters nettsteder,

tjenester oppnådd gjennom bruk av våre Tjenester, iv) eller ethvert annet forhold knyttet til våre Tjenester, enten det er basert på kontrakt, alminnelig erstatningsansvar, eller annet, selv om AirHelp, AirHelp-gruppeselskapene eller noen av AirHelps leverandører har blitt informert om muligheten for slike skader.

9.5 Disse Vilkårene påvirker ikke noen av dine lovfestede juridiske rettigheter som ikke kan avskjæres ved lov. Hvis du ikke er fornøyd med noen del av Tjenestene våre eller disse Vilkårene, er din eneste og eksklusive løsningsmulighet Tilbakekalling i samsvar med Vilkårene.

Endringer og hele Avtalen

9.6 Ethvert tillegg til Tjenestene våre vil være underlagt disse Vilkårene. AirHelp forbeholder seg retten til å endre deler av disse Vilkårene når som helst uten ytterligere varsel. Den nyeste versjonen vil alltid være tilgjengelig på AirHelp sin hjemmeside. Besøk AirHelp sin hjemmeside fra tid til annen for å gjennomgå endringene ettersom de er bindende for deg. Ved å fortsette å bruke Tjenestene våre etter at det er lagt ut endringer i disse Vilkårene eller andre retningslinjer, betyr det at du godtar endringene.

9.7 Disse Vilkårene er den fullstendige og eksklusive erklæringen angående innholdet og erstatter all tidligere kommunikasjon (muntlig eller skriftlig) mellom deg og AirHelp.

9.8 Du kan ikke overføre noen av dine rettigheter eller forpliktelser i henhold til disse Vilkårene uten vårt skriftlige forhåndssamtykke. AirHelp kan overføre enhver av sine rettigheter eller forpliktelser i henhold til disse Vilkårene til ethvert selskap i AirHelp-gruppen eller enhver tredjepart utpekt av AirHelp.

Alternativer til Kompensasjonstjenestene

9.9 Hvis du ønsker å følge opp Kravet ditt gjennom andre alternativer enn AirHelps Kompensasjonstjeneste, finnes følgende alternativer for å fremme Kravet: dine egne utenrettslige eller rettslige skritt mot Flyselskapet, støtte fra en advokat, en henvendelse direkte til det aktuelle Flyselskapet. I Tyskland kan du bruke tilbudet fra forliksorganet for offentlig persontransport *(die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. «söp»*), nettskjemaet til det tyske luftfartstilsynet og voldgiftsorganet for lufttransport ved det tyske justisdepartementet.

Gjeldende lov og jurisdiksjon

9.10 Disse Vilkårene, Skjemaene og avtalen mellom AirHelp og deg, og eventuelle tvister eller krav som oppstår som følge av eller i forbindelse med dem (inkludert ikke-kontraktsmessige tvister eller krav), skal være underlagt lovgivningen i Tyskland, uten hensyn til prinsipper om lovkonflikt. Dette skal ikke påvirke obligatoriske bestemmelser i det juridiske systemet som ville vært gjeldende uten dette valget av lovparagraf, for eksempel de obligatoriske bestemmelsene i kundens bostedsland.

9.11 Dersom en domstol eller annen kompetent myndighet finner at en bestemmelse (eller en del av en bestemmelse) i disse Vilkårene helt eller delvis er ugyldig eller ikke kan håndheves, skal en slik ugyldig bestemmelse anses å være erstattet av en håndhevbar bestemmelse som ligger nærmest mulig den opprinnelige bestemmelsen, og disse Vilkårene skal fortsatt være gyldige med hensyn til de øvrige bestemmelsene og resten av de berørte bestemmelsene.

9.12 Eventuell svikt eller forsinkelse fra AirHelps side i å håndheve (helt eller delvis) en bestemmelse i disse Vilkårene skal ikke tolkes som en fraskrivelse av våre rettigheter eller rettsmidler.

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

Oppdatert: 05.06.2023
Versjon: TC1.23_NB
Last ned som PDF

AIRHELP HAR VÆRT OMTALT I:

AirHelp er en del av Association of Passenger Rights Advocates (APRA) som jobber for å promotere og ta hånd om dine rettigheter som passasjer.

KJENN DINE RETTIGHETER

- Flypassasjerrettigheter
- Kompensasjon for forsinket flyvning
- Kompensasjon for innstilt flyvning
- Kompensasjon for tapt korresponderende flyvning
- Kompensasjon for nektet ombordstigning
- Kompensasjon for forsinket bagasje
- Kompensasjon ved flystreik
- Flyselskaper
- Flyplasser
- Koronavirus

VÅRE PRODUKTER

- Sjekk kompensasjonen din
- AirHelp Plus
- Henvis en venn
- AirHelp Score
- Tilbakemeldinger

SUPPORT

- Hjelp
- Våre gebyrer

VÅRT SELSKAP

- Om oss
- Blogg
- Presse
- Karrierer
- Affiliate Program
- Juridiske partnere
- Bli partner
- For flyselskaper

ANDRE

- Vilkår og betingelser
- Personvernerklæring
- Informasjonskapsler (cookies)

NB

Copyright © 2023 AirHelp