

Condiciones Generales de Venta

Artículo preliminar

1. Descripción del servicio

AirRefund es una sociedad constituida en Suiza cuyo objetivo es la prestación de asistencia a los pasajeros víctimas de una denegación de embarque, un retraso importante o la cancelación de su vuelo, en la tramitación de sus reclamaciones ante las compañías aéreas, en virtud de la legislación vigente. Este tipo de servicio no sustituirá el asesoramiento que pueda ser prestado por un profesional del Derecho.

2. Definiciones

- «**AirRefund**» o «Agente»: sociedad inscrita en el Registro Mercantil del cantón de Ginebra con el número CH-660.0.717.014-3, con domicilio social en 59 route des Jeunes – 1227 Carouge, Ginebra (Suiza).
- «**Cliente**» o «Demandante»: el pasajero o su representante legal, previa firma de un contrato de agencia por el que acepta las presentes Condiciones generales de venta.
- «Contrato» o «Mandato»: acuerdo pactado entre el **Cliente** y **AirRefund** tras la aceptación de las presentes Condiciones generales de venta por el **Cliente**.
- «Compañía aérea» u «Operador aéreo»: empresa de transporte aéreo que consta en el contrato de transporte, y que realiza o tiene la intención de realizar un vuelo, en el marco de un contrato cerrado con un pasajero, siendo dicho vuelo objeto de una reclamación.
- «Asesor jurídico»: auxiliar de justicia debidamente autorizado por el **Cliente** a quien este otorga plenos poderes para la defensa de sus intereses en el marco de un procedimiento pre-contencioso y/o contencioso.
- «Legislación vigente»: toda norma (ley, reglamento, directiva o solución jurisprudencial) promulgada por la autoridad de un Estado federal, o bien a escala europea, nacional o regional, por la que se regulan las normas en materia de indemnización a los pasajeros aéreos que sufren una denegación de embarque, un retraso importante o la cancelación de un vuelo.
- «Reglamento (CE)»: Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso importante de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91.
- «Reclamación»: cualquier solicitud de indemnización presentada por un pasajero contra una compañía aérea con el fin de obtener una indemnización de conformidad con la legislación vigente.
- «Expediente de reclamación»: un expediente de reclamación, cuyo propósito es hacer respetar los derechos de un pasajero, se compone de los datos personales identificativos de dicho pasajero, de la documentación relativa para justificar la pertinencia de la petición de

indemnización y de la correspondencia escrita o electrónica intercambiada entre **AirRefund** y la compañía aérea.

- «Comisión»: si la reclamación se concluye con éxito, **AirRefund** percibirá una comisión calculada en base a la indemnización obtenida a cuenta del **Cliente**. El cálculo de esta comisión está especificado en el contrato firmado por el **Cliente**.

Artículo 1: Acuerdo

El acuerdo jurídico que vincula al **Cliente** con **AirRefund** es un contrato sometido a los artículos 394 y siguientes del Código Civil Suizo.

El contrato se concluye tras la aprobación de las Condiciones generales de venta, firma por parte del **Cliente**, y la aceptación de **AirRefund** de hacerse cargo del trámite de la reclamación en el caso de que esta proceda.

AirRefund actúa en nombre del **Cliente**, el cual acepta ser representado por **AirRefund**.

En el marco del mandato que vincula al **Cliente** con **AirRefund**, las presentes Condiciones generales de venta constituyen plenamente los derechos y obligaciones que cada parte se compromete a respetar con total lealtad y máxima diligencia.

Objetivo del mandato:

- El **Cliente** autoriza a **AirRefund** a representarle durante el procedimiento amistoso dirigido a obtener una indemnización por parte de la compañía aérea; en particular, aunque con carácter no limitativo, le autoriza a enviar mensajes de correo electrónico, requerimientos, remisiones, etc.;
- **AirRefund** está capacitada para cobrar la indemnización en nombre y por cuenta del **Cliente**;
- **AirRefund** se reserva el derecho de negarse a iniciar un procedimiento de reclamación de indemnización o a interrumpirlo en cualquier momento si estima que no concurren las circunstancias oportunas para ello teniendo en cuenta la situación del **Cliente**, los documentos transmitidos y las indicaciones de la compañía aérea. En tal caso, **AirRefund** informará al **Cliente** en un plazo razonable, y el **Cliente** será plenamente libre de llevar a cabo cualquier tipo de negociación o de iniciar cualquier procedimiento que considere útil o necesario para hacer valer sus derechos ante la compañía aérea.

Artículo 2: Compromisos de AirRefund

AirRefund se compromete a:

- Estudiar y evaluar la reclamación de indemnización formulada por el **Cliente** a la luz de la legislación vigente;
- Asumir todos los costes y no facturar ningún gasto aparte de su propia comisión, salvo en caso de desistimiento del **Cliente** o de resolución del contrato por incumplimiento grave de las obligaciones del **Cliente** (véase el artículo 4.2);
- Actuar con prudencia y diligencia respetando la reglamentación vigente.
- Informar al **Cliente** de los avances de la reclamación de indemnización interpuesta a su nombre;

- Abonar al **Cliente** la indemnización obtenida, en la divisa del país de residencia del **Cliente**, restando la comisión de **AirRefund**. **AirRefund** elegirá la forma de pago (transferencia bancaria, cheque, etc.) de las citadas cantidades;
- Trasladar, si necesario y sin gastos para el **Cliente**, la reclamación de indemnización a un auxiliar de justicia, que iniciará el cobro contencioso de los perjuicios ocasionados, siempre y cuando **AirRefund** considere que la reclamación del **Cliente** ofrece una solidez suficiente como para ser defendida ante las instancias judiciales competentes.

El **Cliente** podrá, si lo desea, rechazar los servicios del asesor jurídico propuesto por **AirRefund**. No obstante, **AirRefund** se reserva la posibilidad de oponerse a sufragar los servicios del asesor jurídico elegido por el **Cliente** teniendo en cuenta las condiciones financieras que aplique dicho asesor. En ausencia de acuerdo sobre la elección del asesor jurídico, el contrato será rescindido de pleno derecho.

AirRefund asume la obligación de aportación de medios, y se compromete a hacer todo lo que esté en su mano para llevar a buen término la misión que se le confía. El presente acuerdo se concluye sin garantía de logro de resultados. **AirRefund** declina toda responsabilidad en el caso de que la reclamación no obtenga una resolución positiva.

Artículo 3: Compromisos del Cliente

El **Cliente** se compromete a:

- No verse privado de su capacidad para contraer obligaciones y realizar actividades que generan plena responsabilidad jurídica, frente a sí mismos y frente a terceros, pues ello provocaría la anulación automática del presente contrato;
- Otorgar exclusivamente a **AirRefund** la facultad de representarle, con el fin de poder estudiar cualquier documento transmitido por la compañía aérea;
- Comunicar a **AirRefund** cualquier correspondencia recibida de la compañía aérea, por teléfono, por escrito o por medios electrónicos, ya sea anterior o posterior a la conclusión del citado contrato;
- Aportar una reclamación de indemnización veraz y real; las informaciones y los documentos proporcionados no deberán ser falsificados y deberán ofrecer una visión objetiva y real de la situación;
- Proporcionar cualquier documento requerido por **AirRefund** en el plazo más breve posible. El **Cliente** verificará que las informaciones transmitidas sean auténticas y mantendrá informado a **AirRefund** de todo cambio susceptible de afectar a la reclamación de indemnización;
- Trabajar en estrecha colaboración con **AirRefund** y adoptar conjuntamente medidas que favorezcan el éxito de la reclamación. Con el fin de mantener el contacto con **AirRefund**, el **Cliente** se compromete a garantizar su disponibilidad, cerciorándose del correcto funcionamiento de sus equipos informáticos y de su conexión Internet;
- No interferir en el curso de la acción emprendida por **AirRefund**, por ejemplo, poniéndose en contacto directamente o en paralelo con la compañía aérea. La negociación de un acuerdo amistoso o contencioso, fuera del marco del presente contrato sin contar con la autorización expresa de **AirRefund**, conllevará la denuncia del citado contrato de agencia y la facturación de todos los gastos en los que hasta entonces hubiere incurrido **AirRefund** (véase el artículo 4);

- Atenerse a las instrucciones proporcionadas por **AirRefund** o por el asesor jurídico que le represente.

Si la cuantía de la indemnización se establece a *mínima* conforme al artículo 7 del Reglamento (CE), el **Ciente** acepta otorgar plenos poderes a **AirRefund** para aceptar en su nombre dicha propuesta sin que se requiera el acuerdo expreso del **Ciente**.

De otro modo, si la cuantía estipulada es inferior a las disposiciones reglamentarias contempladas, **AirRefund** requerirá la conformidad del **Ciente** para aceptar el acuerdo.

No obstante, si el **Ciente** acepta una compensación no monetaria –en forma de bienes, servicios o puntos de fidelidad (como millas de viaje, por ejemplo)- por parte de la compañía aérea, acepta que la comisión de **AirRefund**, según el contrato firmado, se calcula sobre el valor nominal de dichos bienes, servicios o puntos de fidelidad recibidos como compensación.

Artículo 4: Gastos y costes

1. Comisión « Success fee ».

AirRefund o el asesor jurídico con poderes reciben a nombre y a cuenta del **Ciente** la suma del importe asignado por la Compañía aérea.

Solo en caso de resolución positiva de su reclamación, **AirRefund** recibe una comisión calculada de la siguiente manera :

- 30% calculado en base a la indemnización global recibida a título de compensación por el perjuicio ocasionado.

Esta comisión es invariable independientemente del modo, la duración o la complejidad de las intervenciones de **AirRefund**.

Tal comisión es facturada por **AirRefund** al **Ciente**, una vez recibido el importe de la indemnización, por parte de la Compañía aérea, a la cuenta bancaria establecida por **AirRefund**.

El **Ciente** acepta cumplir las disposiciones tributarias de su país de residencia en lo referente a los impuestos y tasas que proceda declarar por el cobro de los importes percibidos.

En la medida en que se requiera la intervención de un asesor jurídico, el **Ciente** reconoce que los importes obtenidos en concepto de costes procesales o en virtud de los artículos 699 y 700 del Código de Procedimiento Civil francés (o de cualquier otra disposición equivalente en el ámbito del Derecho interno de los países firmantes del Reglamento (CE)) se excluirán del cálculo de su indemnización, puesto que dichos importes irán destinados a sufragar los gastos en que hayan incurrido **AirRefund** y el asesor jurídico autorizado en el marco de la tramitación del procedimiento contencioso de la reclamación.

2. Costes.

El **Ciente** estará obligado a reembolsar los gastos de tramitación adelantados por **AirRefund** en el caso de que este no haya respetado sus obligaciones contractuales, en particular, aunque sin carácter limitativo:

- Si el **Ciente** ha proporcionado informaciones erróneas consideradas determinantes y esenciales en el momento del cierre de contrato.

- Si el **Ciente** ha llevado a cabo una transacción con la compañía aérea fuera del marco del contrato concluido con **AirRefund** o con el asesor jurídico autorizado, sin haber informado a estos últimos.
- Si, de forma intencionada, el **Ciente** no ha facilitado a **AirRefund** los documentos necesarios para tramitar el expediente de reclamación.
- Si el **Ciente** revoca por iniciativa propia el mandato confiado a **AirRefund** o si firma un contrato con una empresa competidora para tramitar la misma reclamación.

Los gastos bancarios o derivados de la conversión de moneda en relación con el pago de los importes abonados en concepto de indemnización, podrán correr a cargo del **Ciente**.

El importe máximo de gastos, eventualmente a cargo del cliente, está fijado en 50€ (IVA incluido) en el caso en que **AirRefund** se haya hecho cargo de la petición de indemnización durante un período inferior a tres (3) meses, entre la fecha de la firma del mandato y hasta el momento en el que se ha detectado la falta del **Ciente**. El importe está fijado en 100 € (IVA incluido) si este período ha sido superior a tres (3) meses.

Artículo 5: Protección de datos

AirRefund asume toda responsabilidad en relación a la utilización de los datos personales de los clientes, destinados a trato informático conforme a las disposiciones que se enumeran a continuación:

- directiva 95/46/CE, del 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que concierne al trato de datos personales y a la libre circulación de dichos datos;
- decisión n°2000/518/CE, del 26 de julio de 2000, con arreglo a la Directiva 95/46/CE relativa al nivel de protección adecuado de los datos personales en Suiza;
- ley federal de protección de datos (LPD) de 19 de junio de 1992, vigente a partir del 1 de enero de 2014;
- recomendaciones del Comisionado Federal Suizo en relación con la protección de datos y la transparencia (PFPDT).

El **Ciente** autoriza a **AirRefund** a utilizar sus datos personales. Dichos datos se destinarán a la gestión de expedientes de reclamación con el objetivo de resolver su reclamación de indemnización y defender los intereses de los clientes.

Los datos personales se conservarán durante el período de tiempo estrictamente necesario para la ejecución de la misión encomendada a **AirRefund**, un período que en ningún caso excederá el año desde el cierre del expediente de reclamación, es decir cuando el **Ciente** es informado del fin de misión de su contrato.

El **Ciente** se hace responsable de la veracidad de las informaciones comunicadas.

Con este fin, puede ejercer su derecho de acceso y rectificación solicitándolo por escrito a myclaim@airrefund.com o a la dirección de envío siguiente:

AirRefund
59 route des Jeunes
1227 Carouge, Geneva (Suiza)

Artículo 6: Fin del contrato

1. Desistimiento

El **Cliente** dispone de un plazo de 14 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la conclusión del contrato, para ejercer su derecho de desistimiento del contrato celebrado.

Si ejerce su derecho de desistimiento, no se reclamará al **Cliente** ningún gasto generado durante dicho período.

2. Revocación

La revocación del contrato por iniciativa del **Cliente** debe solicitarse por correo certificado con acuse de recibo. La revocación surtirá efecto en el momento de la recepción de la carta por **AirRefund**.

Se considerará revocación el otorgamiento de autorización a un nuevo representante para efectuar la misma reclamación a partir del momento en que sea notificada.

3. Renuncia

AirRefund puede renunciar a su misión. En tal caso, asumirá la totalidad de los gastos en que haya incurrido hasta ese momento.

AirRefund notificará al **Cliente** su decisión de renuncia a través de cualquier medio, incluido, el correo electrónico. La renuncia surtirá efecto a partir de su fecha de envío.

AirRefund se reserva el derecho de resolver el presente contrato en el caso de que las circunstancias concurrentes pongan en peligro el expediente de reclamación presentado por el **Cliente**, en particular, aunque sin carácter limitativo, en caso de que:

- la jurisdicción competente emita decisiones desfavorables;
- la compañía aérea aporte causas que le exoneren de responsabilidad;
- se produzcan cambios de orientación en la jurisprudencia.

La resolución será de pleno derecho en caso de incumplimiento grave por una de las partes de las obligaciones contractuales contraídas.

4. Extinción del mandato

El contrato se extinguirá si el representante lleva a cabo su misión con éxito, es decir, en el momento en que el **Cliente** perciba la indemnización concedida por la compañía aérea y haya abonado la comisión adeudada a **AirRefund** (y esta última haya constatado el cobro de dicha comisión).

Una vez hecho el pago de la indemnización al **Cliente**, este último recibe un e-mail notificándole el fin de ejecución del mandato.

El carácter *intuitu personae* del contrato obliga a poner fin a este último de forma inmediata en caso de fallecimiento del **Cliente**.

Artículo 7: Derecho aplicable y jurisdicción

En caso de discrepancia entre las diferentes traducciones de las presentes Condiciones generales de venta, prevalecerá la versión redactada en lengua francesa.

Las partes acuerdan que las presentes Condiciones generales de venta se regirán por el Derecho del país de residencia del **Ciente**.

En caso de discrepancia, por ejemplo en lo referente a la interpretación, de la ejecución del contrato de agencia o de las Condiciones generales de venta, las partes se esforzarán por alcanzar un acuerdo amistoso. En ausencia de dicho acuerdo, la resolución del litigio se someterá a la competencia exclusiva de los tribunales del cantón de Ginebra.

En el caso de que una disposición de las presentes Condiciones generales de venta sea o se vuelva ineficaz, ilegal o inaplicable, la validez del resto de las disposiciones no se verá afectada en modo alguno por ello.

Edición Octubre 2015