

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

---

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du site internet régissent la relation entre AirRefund S.A. (ci après « **AirRefund** ») sise au 59, route des Jeunes – 1227 Carouge, Genève, immatriculée au registre du Commerce du canton de Genève sous le numéro : CH-660.0.717.014-3, exploitant le site web <https://www.airrefund.com> (ci-après le « **Site** ») et les utilisateurs de tout ou partie du Site (ci-après le(s) « **Utilisateur(s)** »)

### Mentions légales

#### **Responsable :**

**AirRefund S.A.**

59 route des jeunes 1227 - Carouge Genève  
SUISSE

[contact@airrefund.com](mailto:contact@airrefund.com)

<https://www.airrefund.com>

Numéro au Registre du Commerce du canton de Genève: CH-660.0.717.014-3

Capital social : CHF 200'000

Police RCP Zurich Insurance Group N°15.520.460

Direction: Thomas Benita

N° déclaration CNIL : 1909840

#### **Hébergeurs :**

WP ENGINE

68 Hanbury St, London

United Kingdom E1 5JL, Royaume-Uni

[www.wpengine.com](http://www.wpengine.com)

HEROKU

village 9

floor 26 Salesforce Tower

110 Bishopsgate

London, UK

[www.heroku.com](http://www.heroku.com)

### 1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site internet **AirRefund** ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles (i) **AirRefund**, prise en son représentant légal met à la disposition de ses Utilisateurs, le Site internet et le Service disponible sur ce Site et (ii) la manière par laquelle l'Utilisateur accède au Site et utilise le Service.

### 2. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

Toute navigation sur le Site est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le simple accès au Site par l'adresse URL <https://www.airrefund.com>, implique l'acceptation par l'Utilisateur de l'ensemble des conditions décrites ci-après. Chaque Utilisateur se doit de lire attentivement les présentes conditions avant de poursuivre sa navigation sur le Site ou d'utiliser le Service proposé.

Les présentes conditions sont conclues pour une durée indéterminée à compter de l'utilisation du Site par l'Utilisateur.

### 3. Présentation du Site:

#### 3.1 Accès au Site

L'accès au Site est gratuit pour tout Utilisateur disposant d'un accès à Internet. **AirRefund** s'efforce de permettre l'accès au Site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement échappant à sa maîtrise effective et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site.

L'Utilisateur a connaissance qu'aucune assistance technique de la part de **AirRefund** n'est prévue que ce soit par des moyens électronique ou téléphonique.

Le Site est conçu dans des langages et des formats informatiques permettant sa parfaite lisibilité et accessibilité par les matériels informatiques (PC/MAC/Smartphones) et par les outils standards de navigation (tels que notamment Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari et Internet Explorer à partir de la version 9).

**AirRefund** se réserve le droit de refuser l'accès au Site et au Service, unilatéralement et sans notification préalable, à tout Utilisateur ne respectant pas les présentes conditions d'utilisation.

#### 3.2 Propriété intellectuelle

© 2014 **AirRefund** - Tous droits réservés.

La structure générale du Site ainsi que les textes, photos, graphiques, sons, animations et vidéos disponibles sur le Site sont protégés par les droits d'auteur en ce qu'ils sont la propriété de **AirRefund** et/ou de ses partenaires. Ces éléments ne peuvent faire l'objet de représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale, sans l'autorisation écrite préalable d'**AirRefund** et/ou de ses partenaires.

Sauf stipulation contraire, toutes les marques commerciales mentionnées sur le Site sont des marques déposées. Le Site n'accorde aucune licence d'utilisation de la propriété intellectuelle d'**AirRefund** ou de celle de tiers.

Pour toute demande d'information ou d'autorisation, veuillez-nous contacter par email à [contact@airrefund.com](mailto:contact@airrefund.com).

#### 3.4 Liens hypertextes.

Le Site peut contenir des liens hypertextes qui renvoient la navigation de l'Utilisateur vers d'autres sites présents sur le réseau internet. Ces liens font quitter la navigation du Site.

**AirRefund** s'engage à ne pas inclure sur son Site des liens hypertextes renvoyant vers des sites extérieurs qui soient contraires aux lois et règlements en vigueur, qui portent atteinte aux droits des tiers ou qui soient contraires à l'ordre public.

Toutefois, **AirRefund** décline toute responsabilité envers le contenu et/ou la conception des sites et/ou pages internet de tiers rendus accessibles par le biais de liens hypertextes depuis le Site, dans la mesure où de tels sites ou pages n'appartiennent pas à **AirRefund** et échappent donc à sa maîtrise effective.

En outre, nous déclinons toute responsabilité envers les logiciels et autres outils mis à disposition et rendus accessibles sur les sites et/ou pages internet desdits tiers. Les tiers responsables de leur site restent seuls garants du respect des normes qui leur sont applicables.

Toute création de lien hypertexte pointant vers le Site en tout ou partie, sans l'accord écrit préalable d'**AirRefund** est strictement prohibée.

### [3.5 Cookies](#)

Pour des besoins de statistiques et d'affichage, **AirRefund** utilise des cookies. Il s'agit de petits fichiers textes stockés sur disque dur afin d'enregistrer des données techniques sur la navigation des Utilisateurs. Ces derniers peuvent à tout moment choisir de désactiver les cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de leur navigateur.

Pour plus d'information, les Utilisateurs sont invités à lire la [Politique de cookies](#).

## **4. Présentation du Service proposé :**

### [4.1 Généralités](#)

Par la mise à disposition du Site, **AirRefund** offre un Service (ci-après le « **Service** ») par lequel il (i) fournit des informations personnalisées quant aux droits des passagers aériens en matière d'indemnisation lorsque survient une perturbation de vol (annulation, retard important ou refus d'embarquement) conformément au Règlement (CE) n°261/2004, (ii) propose d'accompagner les Utilisateurs recevables à fonder une demande d'indemnisation dans leurs démarches auprès des compagnies aériennes concernées.

### [4.2 Fonctionnement du Service](#)

Par la mise au point d'une technologie unique, **AirRefund** est en capacité d'assurer l'identification des perturbations de vol du monde entier dont les Utilisateurs pourraient être recevables à fonder une demande d'indemnisation.

Pour bénéficier du Service, l'Utilisateur accède à un formulaire le conduisant à suivre un parcours de 3 étapes :

- Etape 1 : l'Utilisateur indique les données relatives au vol aller ou retour pour lequel il souhaite être tenu informé de ses droits de passagers aériens.
- Etape 2 : l'Utilisateur indique ses coordonnées personnelles.
- Etape 3 :
  - o Si le vol, tel qu'indiqué par l'Utilisateur, n'a pas été identifié par la technologie de **AirRefund** – soit parce qu'il s'agit d'un vol futur ou trop récent (moins de 2 jours) - **AirRefund** informera par email l'Utilisateur, lorsqu'il en aura été en capacité de le faire, si ledit vol est *a priori* recevable ou non à faire l'objet d'une demande d'indemnisation conformément au champ d'application du Règlement (CE) n°261/2004.
  - o Si le vol, tel qu'indiqué par l'Utilisateur, a été instantanément identifié par la technologie de **AirRefund** comme étant *a priori* non recevable ; **AirRefund** en informe par email l'Utilisateur. Ce dernier peut éventuellement apporter des précisions dans un encadré prévu à cet effet.
  - o Si le vol, tel qu'indiqué par l'Utilisateur, a été instantanément identifié par la technologie de **AirRefund** comme étant *a priori* recevable ; **AirRefund** en informe par email l'Utilisateur et l'invite à apporter des détails contextuels sur la perturbation de vol par le biais d'un second formulaire.

Après avoir pu apprécier la recevabilité de l'Utilisateur à fonder une demande d'indemnisation selon les caractéristiques du vol et de son contexte, **AirRefund** lui propose par email de l'accompagner dans ses démarches auprès des Compagnies aériennes.

A ce stade, l'Utilisateur reste libre de confier ou non la gestion de sa demande d'indemnisation à **AirRefund**. En tout état de cause, une telle gestion fera nécessairement l'objet d'un contrat de mandat consenti expressément par l'Utilisateur au bénéfice d'**AirRefund**.



#### 4.3 Données personnelles.

En parcourant le Site, l'Utilisateur est amené à indiquer certaines données qui lui sont personnelles. L'Utilisateur est libre de les communiquer ou non. Toutefois, la collecte de telles données peut s'avérer nécessaire à la bonne exécution du Service.

Les dites données personnelles recueillies sont enregistrées, traitées et éventuellement transmises à nos partenaires conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles. Pour plus d'information, **AirRefund** invite les Utilisateurs à consulter sa Politique de confidentialité.

#### 4.4 Modification du service

Le Service offert par **AirRefund** est évolutif et peut faire l'objet de modifications voir d'une suppression. **AirRefund** se réserve ainsi le droit, à tout moment, d'interrompre le Site ou tout ou partie du Service.

### 5. Responsabilités

#### 5.1 Engagements de l'Utilisateur

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur s'engage à ne communiquer à **AirRefund** des informations exactes, précises, complètes et sincères. A défaut, l'Utilisateur reconnaît que le bon fonctionnement du Service offert par **AirRefund** en sera nécessairement affecté. **AirRefund** décline toute responsabilité quant à l'information donnée à l'Utilisateur sur la base de données erronées.

L'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et reconnaît être seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

**AirRefund** ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur Internet.

L'Utilisateur reconnaît disposer des outils nécessaires à la bonne utilisation du Site et du Service. Il relève de sa responsabilité de procéder aux vérifications pertinentes et adaptées quant au bon état de fonctionnement des équipements qu'il utilise.

L'ensemble des éventuels frais induits par l'accès, la connexion et/ou la navigation Internet reste à la charge exclusive de l'Utilisateur.

Si l'Utilisateur constate une lacune, erreur ou ce qui paraît être un dysfonctionnement, il est invité à le signaler par email envoyé à [contact@airrefund.com](mailto:contact@airrefund.com) en décrivant le problème de la manière la plus précise que possible.

#### 5.2 Engagement d'AirRefund

Le Site a été conçu avec le plus grand soin. **AirRefund** met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer une information exacte et une mise à jour fiable des informations et contenus de son Site. Toutefois, **AirRefund** ne peut garantir l'entière exactitude de toutes les informations mises à disposition. Il appartient donc à l'Utilisateur de faire preuve de discernement dans l'utilisation du contenu éditorial mis à disposition sur le Site, notamment lorsqu'il de fie à son caractère complet.

**AirRefund** se réserve le droit de corriger les erreurs dès lors que ces dernières sont portées à sa connaissance. Ainsi, les informations et/ou contenus disponibles sur le Site sont susceptibles d'être modifiés à tout moment sans notification préalable de l'Utilisateur.

Il est expressément rappelé que l'Internet n'est pas un réseau sécurisé. **AirRefund** ne saurait donc être tenu pour responsable de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers dans le système du terminal de l'Utilisateur et décline toute responsabilité quant aux conséquences de la connexion des Utilisateurs au réseau via le Site.



Plus particulièrement, **AirRefund** ne saurait être tenu pour responsable d'un quelconque dommage causé aux Utilisateurs, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ainsi que des conséquences pouvant en découler sur leur activité personnelle ou professionnelle.

**AirRefund** décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du réseau Internet, des lignes téléphoniques, du matériel de réception empêchant le bon déroulement de l'accès au Site et au Service.

**AirRefund** ne saurait davantage être tenu pour responsable au cas où un ou plusieurs Utilisateurs ne pourraient parvenir à se connecter au Site et/ou à bénéficier du Service du fait de tout problème ou défaut technique lié notamment à l'encombrement du réseau.

**AirRefund** n'est pas non plus responsable d'une éventuelle utilisation frauduleuse des informations et/ou contenus disponibles sur le Site qui pourrait être faite par tout tiers.

#### 6. Loi applicable et compétence de juridiction

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit suisse.

En cas de litige, en raison notamment de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur et **AirRefund** s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut, et si une instance judiciaire s'avère nécessaire, la résolution du litige relèvera de la compétence des juridictions des ressorts suivants : du lieu de résidence habituelle de l'Utilisateur ou du canton de Genève si l'action est menée par l'Utilisateur; du lieu de résidence habituelle de l'Utilisateur si l'action est menée par **AirRefund**.

Si une disposition des présentes Conditions est ou devient inefficace, illégale ou non exécutoire, cela n'affecte pas la validité des dispositions restantes de quelque manière que ce soit.

Edition Février 2016