

# Conditions Générales de Vente

## Article préliminaire

### 1. Objet du service

La société **AirRefund** est une société établie en Suisse dont l'objet est d'accompagner les passagers victimes d'un refus d'embarquement, d'un retard important ou d'une annulation de vol dans leurs démarches de réclamation auprès des compagnies aériennes au visa de la législation en vigueur. Un tel service ne saurait se substituer aux conseils d'un professionnel du droit.

### 2. Définitions des termes

- \* « **AirRefund** » ou « Mandataire » : société anonyme inscrite au registre du commerce du canton de Genève sous le numéro CH-660.0.717.014-3, sise 3bis, chemin de la Marbrerie 1227 Carouge, Genève (Suisse).
- \* « **Client** » ou « Mandant » : le passager ou son représentant légal ayant signé un contrat de mandat par lequel il accepte les présentes Conditions Générales de Vente.
- \* « Contrat » ou « Mandat » : un accord entre le **Client** et **AirRefund** conclu après lecture et acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et signature du mandat par le **Client**.
- \* « Compagnie aérienne » ou « Transporteur aérien » : la société de transport aérien désignée dans le contrat de transport qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager et dont le vol fait l'objet d'une réclamation.
- \* « Conseiller juridique » : auxiliaire de justice dûment mandaté par le **Client** auquel il donne tous pouvoirs pour la défense de ses intérêts dans le cadre d'une procédure pré-contentieuse et/ou contentieuse.
- \* « Législation en vigueur » : toutes normes (loi, règlement, directive, solutions jurisprudentielles) émises par l'autorité d'un état fédéral, européen, national ou régional, qui régissent les règles en matière d'indemnisation des passagers aériens confrontés à un refus d'embarquement, un retard important ou une annulation de vol.
- \* « Règlement (CE) » : Règlement (CE) n°261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) no 295/91.
- \* « Réclamation » : toute demande d'indemnisation émise par un passager envers une compagnie aérienne aux fins d'obtenir une compensation indemnitaire conformément à la législation en vigueur.
- \* « Dossier de réclamation » : Aux fins de faire respecter les droits d'un passager, un dossier de réclamation se compose de données personnelles d'identification dudit passager, de documents pertinents pour justifier de la recevabilité/éligibilité de la demande d'indemnisation, des communications écrites ou électroniques échangées entre **AirRefund** et la Compagnie aérienne.
- \* « Commission » : En hypothèse de gain de cause, **AirRefund** se rémunère par l'octroi d'une commission calculée sur la base de l'indemnité obtenue pour le compte du **Client** au titre de la réparation du préjudice qu'il a subi. Lors de la signature du contrat de mandat, le **Client** est expressément avisé des modalités de calcul de cette Commission.

## Article 1 : Accord

L'accord juridique unissant le **Client** à **AirRefund** est un contrat de mandat soumis aux articles 394 et suivants du Code des Obligations Suisse.

Le contrat est conclu après l'approbation par le **Client** des Conditions Générales de Vente, signature du contrat de Mandat et par l'acceptation du traitement de la réclamation, alors appréciée recevable par **AirRefund**.

**AirRefund** agit au nom et pour le compte de son **Client** lequel accepte de lui confier un pouvoir en représentation d'action par contrat de Mandat.

Dans le cadre du mandat unissant le **Client** à **AirRefund**, les présentes Conditions Générales de Vente constituent pleinement les droits et obligations que chaque partie s'engage à respecter en toute loyauté et en faisant preuve de diligence.

Objet du mandat :

- ✿ **AirRefund** est autorisée à représenter son **Client** dans toutes les actions amiables en vue d'obtenir une indemnisation auprès de la Compagnie aérienne et notamment, mais sans s'y limiter : l'envoi de courriers électroniques, mises en demeure...;
- ✿ **AirRefund** est habilitée à collecter le règlement de l'indemnisation au nom et pour le compte du **Client** ;
- ✿ Réserve le droit à **AirRefund** de refuser d'engager une procédure d'indemnisation ou de l'interrompre à tout moment compte tenu de la situation du **Client**, des documents communiqués et des indications de la Compagnie aérienne. En pareil cas, **AirRefund** tient informé le **Client** dans un délai raisonnable et le **Client** reprend toute liberté d'action pour mener tout type de négociation ou procédure qu'il jugera utile ou nécessaire pour faire valoir ses droits auprès de la Compagnie aérienne.

## Article 2 : Les engagements d'AirRefund

**AirRefund** s'engage à :

- ✿ Etudier, évaluer la demande d'indemnisation formulée par le **Client** au visa de la législation en vigueur ;
- ✿ A couvrir tous les coûts engagés et à ne facturer aucun frais autre que sa commission, sauf hypothèse de rétractation du **Client** et de résolution du contrat pour manquement grave du **Client** à ses obligations. (voir Article 4.2) ;
- ✿ A exécuter son action avec prudence et diligence dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- ✿ A rendre compte au **Client** du déroulement de la demande d'indemnisation menée en son nom et pour son compte ;
- ✿ A reverser au **Client** les montants indemnitaires obtenus, dans la devise du pays de résidence du **Client**, soustraits de la commission de rémunération. Le **Client** choisit les modalités de reversement parmi ceux mis à sa disposition ;
- ✿ A transférer, si nécessaire et sans frais pour le **Client**, sa demande d'indemnisation à un auxiliaire de justice lequel entamera le recouvrement précontentieux et/ou contentieux du préjudice, à condition que la demande du **Client** ait été appréciée par **AirRefund** suffisamment solide pour être soutenue devant les instances judiciaires compétentes ;

Le **Client** reste libre de décliner l'expertise du conseiller juridique proposé par **AirRefund**. Toutefois, **AirRefund** se réserve la possibilité de refuser de financer le conseiller juridique choisi par le **Client** compte tenu notamment des conditions financières d'intervention. En l'absence d'accord sur le choix du conseiller juridique, le contrat fera l'objet d'une résiliation de plein droit.

L'obligation d'**AirRefund** est de moyens en vertu de laquelle elle s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour mener à bien la mission qui lui est confiée. Le présent accord est conclu sans garantie de résultat. La responsabilité d'**AirRefund** ne saurait être engagée en l'absence de gain de cause.

### Article 3 : Les engagements du Client

Le **Client** s'engage :

- ✿ A être majeur et à n'être frappé d'aucune mesure de protection juridique altérant sa capacité juridique à agir au jour de la conclusion du présent contrat, et à informer **AirRefund** de la mise en place de toute mesure de protection juridique altérant sa capacité juridique à agir au cours du mandat ;
- ✿ A **mandater exclusivement AirRefund** afin qu'elle puisse étudier tout élément transmis par la compagnie aérienne ;
- ✿ A rapporter à **AirRefund** toutes correspondances reçues directement de la Compagnie aérienne, qu'elles soient téléphonique, papier ou électronique, antérieure ou postérieure à la conclusion dudit contrat de mandat ;
- ✿ A confier une demande d'indemnisation certaine et réelle, si bien que les informations et les documents fournis par ses soins ne doivent être ni falsifiés ni tronqués, et offrent une vue objective, sincère et honnête de la situation ;
- ✿ A fournir tout document requis par **AirRefund** dans les meilleurs délais. Le **Client** vérifie que les informations transmises sont authentiques et tient informé **AirRefund** de tout changement susceptible d'affecter la demande d'indemnisation ;
- ✿ A travailler en étroite collaboration avec **AirRefund** et à réaliser l'ensemble des diligences favorisant le succès de sa demande. Aux fins de maintenir le contact avec **AirRefund**, le **Client** s'engage à être disponible, notamment en s'assurant de la fonctionnalité de son matériel informatique, l'accessibilité de son adresse e-mail et l'efficacité de sa connexion au réseau internet ;
- ✿ A ne pas interférer dans la conduite de l'action menée par **AirRefund**, notamment en contactant parallèlement et/ou en direct la Compagnie aérienne. La négociation d'un accord transactionnel amiable ou contentieux hors du champ du présent contrat, et sans accord exprès d'**AirRefund** entraîne une **dénonciation dudit mandat et la facturation de tous les frais alors engagés en vain par AirRefund** (voir article 4) ;

A se conformer aux instructions données par **AirRefund** ou le conseiller juridique mandaté.

Si le montant d'indemnisation est *a minima* conforme à l'article 7 du Règlement (CE), le **Client** reconnaît donner tous pouvoirs à **AirRefund** pour accepter en son nom ladite proposition sans que soit requis l'accord exprès du **Client**.

A défaut, si le montant transigé est en deçà des stipulations réglementaires visées, **AirRefund** requiert l'accord du **Client** pour acceptation de l'accord.

Si le **Client** accepte une compensation non monétaire – sous forme de bien(s), service(s) ou points de fidélité (type miles) - de la part de la Compagnie aérienne, il reconnaît que la commission du service d'**AirRefund** pourra être calculée sur la base de la valeur faciale desdits biens, services ou points de fidélité perçus en réparation de son préjudice.

## Article 4 : Frais et coûts

### 1. Commission « Success fee ».

**AirRefund** ou le conseiller juridique dûment mandaté collectent au nom et pour le compte du **Client** le montant des sommes allouées par la Compagnie aérienne.

**En cas de succès uniquement**, **AirRefund** perçoit une commission calculée comme suit :

- 30% calculée sur la base de l'indemnité globale obtenue au titre de compensation du préjudice

Cette commission reste inchangée quel que soit le mode de gestion et la durée, ou la complexité des interventions d'**AirRefund** ou de ses correspondants.

Une telle commission est facturée par **AirRefund** au **Client**, une fois le versement de l'indemnité par la Compagnie aérienne est constaté sur le compte bancaire séquestre d'**AirRefund**.

Le **Client** reconnaît se conformer aux dispositions fiscales de son pays de résidence en matière d'impôts et de taxes dont il pourrait avoir à s'acquitter en raison des sommes perçues.

Dès lors que l'intervention d'un conseiller juridique est requise, le **Client** reconnaît que les sommes obtenues au titre de frais de procédure ou sur le fondement des articles 699 et 700 du Code de procédure civile français (ou toutes autres dispositions équivalentes au sein des législations internes des pays signataires du Règlement (CE)) soient exclues du calcul de son indemnité, puisqu'elles sont destinées à couvrir les frais exposés par **AirRefund** et le conseiller juridique mandaté dans le cadre du traitement contentieux du dossier de réclamation.

### 2. Frais.

Le **Client** peut être tenu au remboursement de frais de procédure engagés par **AirRefund** en vain s'il n'a pas respecté ses obligations conventionnelles, notamment mais sans s'y limiter :

- \* Si le **Client** a fourni intentionnellement des informations erronées dont la connaissance apparaissait essentielle et déterminante à la compréhension de la perturbation de vol et *in fine* à la conclusion du contrat de Mandat. Etant entendu que les réponses communiquées au stade du formulaire et/ou lors d'échange d'emails entre le **Client** et **AirRefund** doivent être comprises comme des informations essentielles et déterminantes.
- \* Si le **Client** a conclu une transaction avec la Compagnie aérienne hors du cadre du mandat confié à **AirRefund** ou au conseiller juridique mandaté, et sans les avoir tenus informés.
- \* Si le **Client** ne communique pas intentionnellement à **AirRefund** les documents nécessaires pour mener le traitement du dossier de réclamation.
- \* Si le **Client** révoque de sa propre initiative le mandat confié à **AirRefund** ou s'il contracte avec une société concurrente pour traiter le même litige.

D'éventuels frais bancaires ou de change relatifs au versement des sommes indemnitaires obtenues pourront être portés à la charge du **Client**.

Le plafond des frais éventuellement mis à la charge du **Client** est fixé à 50€ TTC lorsque **AirRefund** a traité la demande d'indemnisation pendant une période inférieure à (3) mois entre la date de signature du mandat et le moment où il a pris connaissance du manquement du **Client**. Le plafond est porté à 100 € TTC lorsque ledit délai est supérieur à (3) mois.

## Article 5 : Protection des données

**AirRefund** est désigné responsable des données collectées lesquelles font l'objet d'un traitement informatique conformément aux dispositions ci-après citées :

- \* directive 95/46/CE du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- \* décision n°2000/518/CE du 26 juillet 2000 relative à la constatation, conformément à la directive 95/46/CE du caractère adéquat de la protection des données à caractère personnel en Suisse ;
- \* Loi fédérale sur la protection des données (LPD) du 19 juin 1992, entrée en vigueur le 1er janvier 2014 ;
- \* Les recommandations du préposé fédéral suisse à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

Le **Client** autorise le traitement de ses données personnelles par **AirRefund**. Lesdites données sont destinées à la gestion des dossiers de réclamation afin de satisfaire la demande d'indemnisation et de défendre au mieux les intérêts des clients.

La conservation des données personnelles ne satisfait que le temps strictement nécessaire à l'exécution de la mission d'**AirRefund** et ne saura excéder une année à compter de la clôture du dossier de réclamation, c'est-à-dire lorsque le **Client** est tenu informé de la fin de la mission de mandat.

Le **Client** est responsable de la véracité des informations communiquées.

Pour ce faire, il dispose d'un droit d'accès et de rectification qu'il peut exercer sur demande écrite par courrier électronique à [myclaim@airrefund.com](mailto:myclaim@airrefund.com) ou à l'adresse postale suivante :

AirRefund  
3bis, chemin de la Marbrerie  
1227 Carouge, Genève (Suisse)

## Article 6 : Fin du mandat

### 1. Rétractation

Le **Client** peut renoncer à confier sa demande d'indemnisation à **AirRefund** dans un délai de 14 jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion dudit contrat de mandat.

Exerçant son droit de rétractation, aucun frais ne sera réclamé au **Client** durant ce délai.

### 2. Révocation

Une révocation dudit mandat à l'initiative du **Client** doit faire l'objet d'une demande adressée par lettre recommandée avec avis de réception. Elle prend effet, à réception du courrier par **AirRefund**.

Vaut pour révocation la constitution d'un nouveau mandataire pour la même réclamation à compter de la notification.

### 3. Renonciation

**AirRefund** peut renoncer à sa mission. En pareille hypothèse, elle supporte l'ensemble des frais engagés jusqu'à alors.

**AirRefund** notifie sa décision de renonciation au **Client** par n'importe quel moyen, notamment par courrier électronique. La renonciation prend effet à sa date d'envoi.

**AirRefund** se réserve le droit de mettre fin au présent contrat, dans l'hypothèse où les circonstances tiendraient en échec le dossier de réclamation soumis par le **Client**, notamment, mais sans s'y limiter, en cas de :

- \* décisions défavorables rendues par la juridiction compétente ;
- \* cause exonératoire de responsabilité rapportée par la compagnie aérienne ;
- \* revirement de solutions jurisprudentielles.

La résiliation est de plein droit, en cas de manquement grave d'une des parties aux obligations conventionnelles consenties.

#### 4. Extinction du mandat

Le contrat de mandat se termine par le succès de la mission du mandataire, c'est-à-dire lorsque le **Client** perçoit effectivement l'indemnité concédée par la compagnie aérienne et que la commission due à **AirRefund** a été reversée et encaissée. Au versement de l'indemnité au **Client**, ce dernier reçoit un e-mail lui notifiant la fin de la mission de mandat.

L'intuitu personae du contrat de mandat oblige à ce qu'il soit mis fin à ce dernier immédiatement en cas de décès du **Client**.

### Article 7 : Loi applicable et juridiction

En cas de divergence entre les différentes traductions des présentes Conditions Générales de Vente, la version française sera prise pour référence.

En cas de litige, en raison notamment de l'interprétation, de l'exécution dudit contrat de mandat ou des Conditions Générales de Vente, le **Client** et **AirRefund** s'efforceront de conclure un accord 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 du **Client** ou du canton de Genève si l'action est menée par le **Client** ; du lieu de résidence habituelle du **Client** si l'action est menée par **AirRefund**.

Conformément aux dispositions consuméristes, la loi applicable est celle du lieu de résidence habituelle du **Client**.

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