

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

AirRefund SA (« **AirRefund** ») est une société anonyme de droit suisse au capital de 200.000 francs suisse, immatriculée au registre du commerce du canton de Genève (Suisse), sous le n°CH-660.0.717.014-3, ayant son siège social 3 bis chemin de la Marbrerie, 1227 Carouge, Genève (Suisse).

AirRefund propose un service d'accompagnement des passagers de vols perturbés (retard de plus de trois heures, annulation, refus d'embarquement) dans le recouvrement amiable de leur indemnité, notamment sur le fondement du Règlement (le « **Service** »). AirRefund n'offre pas de services juridiques ni de conseils juridiques. Lorsque l'intervention d'un avocat s'avère nécessaire, AirRefund met le passager concerné en relation avec un professionnel du droit qui assurera seul la représentation du passager devant les instances judiciaires.

Le passager qui souhaite bénéficier du Service signe électroniquement un mandat exclusif, soumis aux articles 394 et s. du code des obligations suisse, qui vaut contrat avec AirRefund (le « **Mandat** »). En signant le Mandat, le Client reconnaît avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles régissent les droits et obligations de chacune des parties dans les conditions définies ci-après.

Définitions

- ☪ **Client** : désigne un passager ou son représentant légal ayant signé un Mandat ;
- ☪ **Commission** : désigne la rémunération d'AirRefund prélevée en cas de succès telle que définie dans le Mandat ;
- ☪ **Mandat** : a la définition qui lui est donnée au préambule des Conditions Générales de Vente ;
- ☪ **Règlement** : désigne le 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) n°295/91 ;
- ☪ **Service** : a la définition qui lui est donnée au préambule des Conditions Générales de Vente ;
- ☪ **Transporteur** : désigne 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.

1) QUELS SONT LES DIFFERENTES ETAPES DU SERVICE ?

- [Eligibilité de la réclamation](#)

Le passager ayant subi une perturbation de vol soumet sa demande sur l'un des sites édités par AirRefund (www.airrefund.com ou une de ses déclinaisons - mini sites co-brandés) et transmet les documents requis pour initier une demande d'indemnisation (titre de transport et document d'identité). Si AirRefund détermine que la demande est recevable et donc éligible au titre du Règlement, le passager se voit proposer la signature du Mandat

- Signature du Mandat et délai de rétractation

La signature du Mandat se fait électroniquement, par une procédure de double clic (double confirmation de l'accord).

AirRefund garantit que la signature électronique du Mandat répond aux exigences de la Directive européenne 1999/93/CE.

Le passager qui signe le Mandat (le « **Client** ») dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation, sans justification ni pénalité, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de AirRefund. Ce délai court à compter de la signature du Mandat. Passé ce délai de rétractation, toute résiliation du Mandat par le Client entraînera la facturation de la Commission prévue dans le Mandat.

Le Client reconnaît être en capacité juridique de signer le Mandat, que ce soit pour son compte, ou pour celui de la personne représentée.

- L'action de AirRefund

La signature du Mandat autorise AirRefund à entamer les démarches amiables de recouvrement de créance auprès du Transporteur, au cours d'une phase qui dure en moyenne trois (3) mois.

Si les démarches amiables n'ont pas permis d'aboutir à un résultat satisfaisant, AirRefund peut décider de déposer une réclamation auprès d'un organisme national habilité à traiter les réclamations au visa du Règlement. AirRefund s'engage à en avertir le Client.

Si ces démarches n'ont pas permis d'aboutir à un résultat satisfaisant, AirRefund peut proposer au Client de le mettre en relation avec un conseil juridique de son réseau partenaire, lequel pourra reprendre sa demande d'indemnisation et entamer le recouvrement précontentieux et/ou contentieux de sa créance, à condition que la demande du Client ait été appréciée par AirRefund et par le conseil juridique comme suffisamment solide pour être soutenue devant les instances judiciaires. Si le client choisit de mandater le conseil juridique qui lui est proposé, AirRefund prend à sa charge les frais d'avocats et de procédure et ne facture que sa Commission en cas de succès. A défaut, le Client reste libre de mandater son propre avocat à ses frais.

À tout moment, AirRefund se réserve le droit de mettre fin au Service s'il estime que le dossier de la demande du Client se révèle erroné, incomplet ou inéligible.

2) POUR QUELLES RAISONS LE MANDAT PEUT-IL PRENDRE FIN ?

Le Mandat prend fin :

- ✎ En cas de succès, c'est-à-dire si le Transporteur accepte d'indemniser le Client *a minima* à hauteur de l'indemnisation prévue à l'article 7 du Règlement ou par la jurisprudence en vigueur. Le Mandat prend fin lorsque le Client perçoit son indemnité, déduction faite de la Commission de AirRefund. Si le Transporteur procède au virement de la totalité de l'indemnité sur le compte bancaire du Client ou lui adresse directement une indemnité non monétaire (avoir, bons d'achats, biens, services, points de fidélités), le Mandat demeure tant que le Client n'a pas reversé le montant de la Commission de AirRefund ;
- ✎ En cas d'échec, si le Transporteur refuse d'indemniser le Client en invoquant des circonstances de nature à faire échec à la demande d'indemnisation, notamment mais sans s'y limiter en cas de circonstance extraordinaire, de décision de justice défavorable ou de faillite du Transporteur. AirRefund se réserve le droit d'apprécier la véracité des événements invoqués par le Transporteur. Le Mandat prend fin lorsque AirRefund renonce à sa mission. Le Client en est avisé par tout moyen et la résiliation du Mandat prend effet à la date d'envoi de la notification. AirRefund supporte l'ensemble des frais engagés jusqu'alors.

Le Mandat est également résilié de plein droit en cas de manquement de l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

3) QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS ?

AirRefund s'engage à :

- ✿ Déployer ses meilleurs efforts pour mener à bien la mission qui lui a été confiée par le Client et à fournir son Service avec diligence et loyauté, dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- ✿ S'efforcer de faire aboutir la demande d'indemnisation du Client par voie amiable ;
- ✿ Réceptionner l'indemnité du Client sur un compte dédié affecté spécialement à la collecte des fonds revenant aux passagers et à maintenir en vigueur sa police d'assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'une compagnie d'assurance renommée ;
- ✿ Tenir le Client informé de toute avancée significative de son dossier et à rendre compte de sa mission et de sa gestion au Client sur simple demande de ce dernier, étant précisé que AirRefund reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur ses études, modèles, courriers et contenu du site Internet www.airrefund.com et de ses déclinaisons, même réalisé(s) à la demande du Client dans le cadre de la fourniture du Service. Le Client s'interdit toute reproduction, exploitation ou communication de ces éléments sans autorisation expresse et écrite de AirRefund ;
- ✿ Prendre entièrement à sa charge les frais de la procédure d'indemnisation du Client et à ne facturer à ce dernier que sa Commission en cas de succès du Service (dans la limite des dispositions relatives à une résiliation anticipée du Mandat par le Client).

De façon générale, le Service proposé par AirRefund est soumis à une obligation de moyen et le Mandat est conclu avec le Client sans garantie de résultat. La responsabilité de AirRefund ne saurait être engagée en l'absence de gain de cause, sauf en cas de faute directement imputable à AirRefund.

4) QUELLES SONT VOS ENGAGEMENTS EN TANT QUE CLIENT ?

Le Client s'engage à :

- ✿ Informer AirRefund de toute démarche auprès du Transporteur relative au vol perturbé antérieure à la signature du Mandat ;
- ✿ Confier à AirRefund une demande d'indemnisation certaine et réelle, justifiée par des documents authentiques non tronqués ni falsifiés, offrant une vue objective et sincère de la perturbation ;
- ✿ Respecter le caractère exclusif du Mandat en ne confiant pas sa demande d'indemnisation à un autre organisme ou société proposant le même type de service que celui fourni par AirRefund, et en ne contactant pas directement le Transporteur une fois le Mandat signé ;
- ✿ Coopérer avec AirRefund en lui communiquant l'ensemble des pièces justificatives du dossier ainsi que tout nouvel élément susceptible d'affecter la demande d'indemnisation, notamment mais sans s'y limiter les échanges directs avec le Transporteur qu'ils soient antérieurs ou postérieurs à la signature du Mandat ;
- ✿ Coopérer avec AirRefund en répondant aux différentes questions pouvant lui être posées ; l'absence de réponse du Client à plus de trois courriels successifs et/ou pendant une période de plus de trois mois pourra entraîner la résiliation du Mandat aux torts du Client ;

- ✿ Reverser la Commission à AirRefund dans le cas où l'indemnité aurait été directement versée par le Transporteur au Client une fois le mandat signé.

Tout manquement à l'une quelconque de ces obligations entraînera pour le Client la facturation de frais tel que prévu dans le point « 6) Quels frais pourront m'être appliqués en tant que Client ? » des présentes Conditions Générales de Vente.

5) COMMENT NOUS REMUNERONS-NOUS ?

AirRefund ne perçoit aucune Commission et assume les frais de la procédure d'indemnisation si le Client n'est pas indemnisé, dans la limite d'un manquement du Client à ses obligations.

En cas de succès, AirRefund perçoit au nom et pour le compte du Client les sommes allouées par le Transporteur sur son compte bancaire dédié affecté spécialement à la collecte des fonds revenant aux passagers. AirRefund reverse au Client les sommes qui lui reviennent, à savoir le montant total de l'indemnisation diminué de la Commission de AirRefund par virement sur le compte bancaire dont les informations auront été communiquées.

Cas particuliers :

- ✿ Si le Transporteur n'indemnise pas le Client en numéraire mais en nature par des biens, services, avoirs, bons de voyage ou points de fidélité par exemple, la Commission de AirRefund sera calculée sur la valeur réelle de l'indemnisation en nature. Le Client devra donc payer à AirRefund sa commission en numéraire par virement sur son compte bancaire dont les coordonnées lui seront communiquées ;
- ✿ Si le Transporteur verse l'indemnisation directement au Client, ce dernier s'engage à en informer immédiatement AirRefund et à procéder dans les meilleurs délais au paiement de la Commission d'AirRefund sur le compte bancaire dont les coordonnées lui seront communiquées. Le Client reconnaît en effet que toute somme allouée par le Transporteur postérieurement à la signature du Mandat est considérée comme établissant le succès du Service de AirRefund et rend exigible la Commission. A défaut de paiement des sommes dues dans un délai de quinze (15) jours calendaires, une pénalité de 20 euros sera appliquée et le service recouvrement entamera les démarches requises pour procéder au recouvrement des sommes dues. A défaut de coopération du Client, AirRefund sera forcée d'entreprendre des poursuites judiciaires dont les frais seront à la charge du Client.

Les éventuels frais bancaires ou de change relatifs au versement des sommes indemnitaires obtenues seront portés à la charge du Client.

6) QUELS FRAIS POURRONT M'ETRE APPLIQUES EN TANT QUE CLIENT ?

Dès lors qu'il est fait référence à cet Article, les frais mis à la charge du Client sont le montant de la Commission tel que prévu dans le Mandat.

7) MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES PROTEGEES ?

AirRefund s'engage à traiter ces données personnelles conformément aux obligations en matière de protection des données personnelles qui lui sont applicables tant en Suisse qu'au niveau européen, et notamment au regard du Règlement Général de la Protection des Données 2016/679. Ces obligations sont détaillées dans la Politique de protection des données personnelles de AirRefund, disponible sur son site internet à l'adresse suivante :

[Politique de protection des données personnelles](#)

8) ET EN CAS DE LITIGE ?

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit suisse et sont rédigées en français. En cas de divergence entre les différentes traductions des Conditions Générales de Vente, la version française sera prise pour référence.

Tout litige auxquelles les présentes Conditions Générales de Vente pourrait donner lieu, s'agissant notamment de leur validité, interprétation, ou exécution devra faire l'objet d'une tentative de résolution amiable entre les parties. A défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun seront saisis du litige.

9) DISPOSITIONS DIVERSES

- Indépendance des clauses :

Si l'une des stipulations des présentes est déclarée nulle ou inapplicable ou fait l'objet d'une requalification par un tribunal, ladite stipulation sera réputée non écrite et les autres stipulations des présentes continueront à produire tous leurs effets.

- Absence de renonciation :

La défaillance d'une Partie à exercer un droit, une sanction ou un recours au titre des présentes ne saurait en aucun cas être interprétée comme valant renonciation à l'exercice de ce droit, de cette sanction ou de ce recours.

Version du 11/06/2018