Términos y condiciones

Artículo 1: Definiciones

En estos términos y condiciones (Términos), los términos definidos a continuación tienen el siguiente significado:

1.1 “Acuerdo”: acuerdo entre el cliente y AirHelp que se alcanza tras la aceptación de estos Términos por parte del cliente. En lo que se refiere al servicio de justicia se considerará alcanzado este acuerdo en el momento en que el cliente, además de aceptar estos Términos, firme el formulario de cesión de derechos o el documento de autorización.

1.2 “AirHelp”: AirHelp Limited, una sociedad registrada en Hong Kong con domicilio social en 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong (CB No. 1926223, BR No. 61625023-000) y para sus Miembros; AirHelp Germany GmbH, una sociedad registrada en Alemania con domicilio social en Boxhagener Straße 18, 10245 Berlín, Alemania (DE 320095320).

1.3. “Afiliación a AirHelp+”: Si un cliente que ha abonado la tarifa de afiliación a AirHelp+ tuviera algún problema con la reserva para la cual se ha afiliado, no se le aplicará la tarifa de servicio, ni tampoco la tarifa por el emprendimiento de acciones legales en el caso de que la situación requiera que proveamos el servicio de justicia.

1.4 “AirHelp Connect”: Es una herramienta en línea gratuita, disponible en la página web de AirHelp y en su aplicación, que permite conectar direcciones de correo con AirHelp con el objetivo de permitir a AirHelp identificar reservas de vuelos y posibles reclamaciones según las leyes de pasajeros.

1.5 “Entidad procesadora del pago de AirHelp”: la entidad que procesará i) el pago cuando un Cliente compre una Afiliación AH+, y ii) el pago de la Compensación de vuelo acordada al Cliente, dependiendo de la forma de pago escogida por el Cliente, que será AirHelp Limited 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong (CB No. 1926223, BR No. 61625023-000) o AirHelp Germany GmbH, Boxhagener Straße 18, 10245 Berlín, Alemania (DE 320095320).

1.6 ”Regulación de los Derechos del Pasajero”: cualquier ley, regulación, directriz o similar, que haya sido dictada a nivel estatal, federal, EU, nacional o regional, que establezca normas sobre compensaciones monetarias, daños o reembolsos a pasajeros en caso de overbooking, retrasos o cancelaciones de vuelos o reclamaciones de equipaje.

1.7 “Cesión de derechos”: el documento a través del cual el cliente, sujeto a los términos y condiciones que allí figuran, cede el derecho de la reclamación a AirHelp.

1.8 “Documento de autorización”: un documento para el cliente proporcionado por AirHelp que autoriza a AirHelp o a sus socios o afiliados a actuar en nombre del cliente. El documento puede encontrarse en múltiples formatos, incluyendo, pero no limitado a, un formulario de cesión de derechos, un poder legal o un acuerdo de atención al cliente.

1.9 “Reclamación”: cualquier reclamación de compensación monetaria, por daños o reembolsos contra una aerolínea de conformidad con lo dispuesto en la Regulación sobre los derechos del pasajero.

1.10 “Cliente(s)”: persona(s) que acepta(n) estos Términos y Condiciones.

1.11 “Servicio de elegibilidad”: AirHelp utiliza software con la última tecnología para analizar y determinar la elegibilidad de un caso. Cada caso es analizado individualmente por el servicio de elegibilidad en la página web de AirHelp o en todos los vuelos encontrados si el cliente ha conectado su bandeja de correo a AirHelp Connect. El servicio de elegibilidad informará al cliente de la posibilidad de que tenga una reclamación elegible. Una reclamación elegible tendrá más posibilidades de ser compensada y AirHelp proveerá el servicio de justicia para esas reclamaciones, si así lo solicita el cliente. Las reclamaciones que no son elegibles tendrán pocas probabilidades de ser compensadas y AirHelp no proveerá el servicio de justicia para esas reclamaciones. Actualmente el servicio de elegibilidad solo está disponible para reclamaciones que se ajustan a lo establecido en el Reglamento CE 261.

1.12 “Compensación de vuelo”: importe total de dinero pagado por una aerolínea en relación con una compensación, acuerdo, gesto de buena voluntad u otro tipo de gesto hacia el cliente o hacia AirHelp después de que el cliente haya aceptado estos Términos. Para evitar dudas, una compensación por vuelos no incluye ningún pago o reembolso de costas judiciales o de salarios de abogados, costes de asesoramiento jurídico, tasas de

tribunales, gastos de recaudación, intereses o similar cuyos pagos corresponden únicamente a AirHelp.

1.13 “Servicio de Información”: son las provisiones de información, información sobre la aerolínea, información del aeropuerto, otra información relacionada con el viaje, información sobre los derechos de los pasajeros y las leyes de protección al consumidor. La información será específicamente relevante a los viajes del Cliente y será de tipo genérico, como un ránking de aeropuertos o aerolíneas o noticias sobre cambios en los derechos de los pasajeros. La información se entregará a través de comunicación electrónica, incluyendo por correo electrónico, panel personalizado, páginas webs controladas por AirHelp o en la aplicación móvil.

1.14 “Servicio de justicia”: es la búsqueda de la resolución de un caso, incluyendo, si fuera necesario, el emprendimiento de acciones legales.

1.15 “Acciones legales”: presentar una reclamación ante un tribunal o ente gubernamental, tales como organismos nacionales de aplicación (AESA), o transferir una reclamación a un representante legal contratado, tales como abogados o bufetes.

1.16 “Vía rápida legal”: es un procedimiento para aerolíneas que normalmente no pagan la compensación de vuelo a no ser que se tomen acciones legales. Si AirHelp provee el servicio de justicia a través de la vía rápida legal, AirHelp cobrará tanto la tarifa de servicio como la tarifa de acciones legales debido al mayor riesgo y coste para AirHelp.

1.17 “Miembro(s)”: persona o personas afiliadas a AirHelp+.

1.18 ”Lista de precios”: apéndice adjunto a estos Términos y Condiciones especificando las monedas aceptadas, métodos de pago y todas las comisiones aplicadas por AirHelp.

1.19 ”Reglamento 261/2004″: Reglamento (CE) Nº 261/2004 del Parlamento europeo y del Consejo fechada el 11 de febrero del 2004, que establece normas comunes sobre compensaciones monetarias y asistencia a pasajeros en caso de overbooking, cancelaciones de vuelos o retrasos prolongados.

Artículo 2: Acuerdo

2.1 Después de que el cliente acepte estos términos, AirHelp acuerda proveer y el cliente acuerda recibir el servicio de elegibilidad y el servicio de información.

2.2 Después de que el cliente acepte estos términos y firme el formulario de cesión de derechos o el documento de autorización a AirHelp, el cliente acuerda recibir y AirHelp proveer el servicio de justicia, a no ser que AirHelp notifique al cliente con la suficiente prontitud que no puede proveer el servicio de justicia para esa reclamación.

2.3 Al establecer un acuerdo con AirHelp, el cliente garantiza que él/ella está autorizado y tiene capacidad legal para establecer un acuerdo en nombre propio y, en su caso, en nombre de sus compañeros de viaje. Al firmar el formulario de cesión de derechos o un documento de autorización, el cliente garantiza que él/ella está autorizado y tiene capacidad legal para firmar el formulario de cesión de derechos o un documento de autorización en nombre propio y, en su caso, en nombre de sus compañeros de viaje menores de edad.

2.4 El cliente reconoce que AirHelp solamente busca compensación por su vuelo. El cliente acuerda que AirHelp no aceptará bonos de viaje y/o otro servicio como compensación por su vuelo y que una oferta así de las aerolíneas se considerará una negativa de pago, a no ser que AirHelp determine que la posibilidad de una resolución más favorable para el cliente es baja y según las circunstancias la mejor opción sería aceptar esa oferta.

2.5 El cliente garantiza que la reclamación no ha sido asignada a terceras partes y que no existe ninguna disputa legal pendiente o prevista entre el cliente y la aerolínea por el mismo asunto.

2.6 Una vez firmado el formulario de cesión de derechos el cliente no podrá cederle la reclamación a ninguna otra persona física o jurídica, ya que con su firma le cede a AirHelp el título perfecto de la reclamación. Cualquier acuerdo o cesión existente, si lo hubiera, deberá ser anulado antes de firmar el formulario de cesión de derechos o el documento de autorización. Para no dar lugar a dudas, en caso de que el cliente haya firmado un documento de autorización, podrá revocar dicha autorización mediante notificación por escrito a AirHelp.

2.7 Si el cliente recibe un pago directo o cualquier otro tipo de compensación de la aerolínea correspondiente después de formalizar el acuerdo, el cliente está obligado a informar a AirHelp inmediatamente. Tales pagos se considerarán compensación por el

vuelo y dan derecho a AirHelp a su tarifa de servicios y tarifa legal si se tomaron acciones legales antes de que el cliente recibiese el pago de la aerolínea en cuestión. Para evitar dudas, la compensación de vuelos no incluye pago o reembolsos relacionados con tasas de abogados, costes de asesoramiento jurídico, tasas de tribunales, gastos de recaudación, intereses o similar cuyos pagos corresponden únicamente a AirHelp.

2.8 Una vez firmado el formulario de cesión de derechos o un documento de autorización, el cliente estará obligado a cesar cualquier negociación con la aerolínea y a dirigir cualquier contacto de la aerolínea a AirHelp con el fin de conseguir el mejor resultado posible.

Artículo 3: Descripción del servicio de justicia

3.1 AirHelp reivindica la reclamación de compensación del cliente en base a la Regulación 261/2004 o cualquier otra Regulación de los derechos del pasajero vigente aplicable al transporte aéreo específico del cliente.

3.2 Se pueden enviar a AirHelp los datos e información del vuelo a través del sitio web, las aplicaciones para móvil, el correo electrónico, otras soluciones electrónicas o de software compatibles con AirHelp o por teléfono.

3.3 Con el fin de continuar con la reclamación del cliente con éxito, AirHelp necesita el formulario de cesión de derechos o un documento de autorización firmados por el cliente, los cuales se pueden enviar a través del sitio web, mediante la aplicación móvil, por correo electrónico o servicio postal. Una vez recibido el documento de cesión de derechos o el documento de autorización, AirHelp prepara una reclamación de pago y la envía a la aerolínea operadora a la mayor brevedad y se ocupa del resto de la correspondencia. Por este servicio de justicia, si el cliente recibe su compensación, AirHelp cobra su tarifa de servicios (ver lista de precios).

3.4 Si la aerolínea rehusa pagar compensación por vuelos en un período razonable tras ser notificada por AirHelp y si mientras que el caso pueda ser defendido con la adecuada confianza, AirHelp puede iniciar acciones legales para continuar con la reclamación. En el caso de iniciar acciones legales y recibir la compensación, AirHelp cobra la tarifa de acciones legales además de la tarifa de servicios para cubrir los costes adicionales de emprender dichas acciones (ver Lista de Precios).

3.5 En caso de que se designe a un representante legal contratado para iniciar acciones legales, el cliente permitirá a AirHelp otorgar acceso a éste a todos los datos aportados a AirHelp y autoriza al representante legal a transferir a AirHelp la información concerniente al procedimiento. Si se requiriese documentación adicional, como un certificado de autorización, un poder, una declaración jurada, formulario de cesión de derechos o cualquier otra documentación solicitada por el tribunal relevante, el cliente se compromete a firmar dicha documentación adicional. En el caso de que el cliente ya haya firmado un formulario de cesión de derechos y firme un CDA (certificado de autorización), un poder notarial, un acuerdo de atención al cliente o similar, el Cliente acepta que dicha reclamación sea asignada al Cliente firmando el CDA, el poder notarial, el acuerdo de atención al cliente o similar.

3.6 Si el representante legal contratado llega a la conclusión de que no hay suficiente posibilidades de éxito, el cliente será informado de ello y ni AirHelp ni el representante legal seguirán adelante con la reclamación.

3.7 Si AirHelp o el representante legal contratado comienza procedimientos legales para proceder con la reclamación, AirHelp cubrirá cualquier coste derivado de dicho trámite en el caso de perder el litigio. En el caso de que se gane el litigio o se encontrase un acuerdo entre la aerolínea y AirHelp, AirHelp cubrirá cualquier coste en el que se haya incurrido y que no esté cubierto por la aerolínea.

3.8 El cliente reconoce que aceptar cualquier acuerdo ofrecido es decisión únicamente de AirHelp, puesto que el cliente ha asignado la reclamación a AirHelp. En caso de que AirHelp actúe en nombre del cliente gracias a un documento de autorización, el cliente autoriza a AirHelp a aceptar o rechazar cualquier oferta de acuerdo en base a la experiencia de AirHelp con la aerolínea y el consejo de representantes legales externos.

Artículo 4: Descripción de la afiliación a AirHelp+

4.1 Para afiliarse, es necesario abonar la tarifa de afiliación a AirHelp+.

4.2 Se informará al cliente sobre la tarifa de afiliación en el momento en que realice la compra. Si un cliente desea ser miembro de AirHelp+ y disfrutar de los beneficios aquí indicados, deberá abonar la tarifa de afiliación.

4.3 AirHelp ofrece dos tipos de afiliación: i) afiliación aplicable a una reserva concreta o ii) afiliación aplicable durante un período de tiempo específico.

i) La afiliación aplicable a una reserva concreta cubrirá las reclamaciones relacionadas con la reserva para la cual el cliente ha adquirido dicha afiliación.

ii) La afiliación aplicable durante un período de tiempo específico cubrirá las reclamaciones relacionadas con vuelos que tuvieran lugar en ese período.

4.4 La afiliación es válida a partir de la fecha de compra.

4.5 Una vez aceptada la compra, el miembro recibirá un mensaje de confirmación.

4.6 AirHelp no les aplicará la tarifa de servicio (ni tampoco la tarifa por el emprendimiento de acciones legales en el caso de que la situación requiera que proveamos el servicio de justicia) a los miembros cuyas reclamaciones estén relacionadas con reservas cubiertas por su afiliación.

4.7 Los beneficios de la afiliación son personales y se aplicarán solamente al miembro (que debe figurar en la reserva como pasajero), siendo extensible a sus compañeros de viaje (según figuren en el mensaje de confirmación), en el caso de que sus nombres aparezcan en la misma reserva que el miembro.

4.8 Los miembros que tuvieran problemas con algún vuelo de una reserva anterior al momento de su afiliación a AirHelp+ no tendrán derecho al reembolso de la tarifa de servicio ni de la tarifa por acciones legales correspondientes a la gestión de sus reclamaciones por dicho vuelo.

4.9 La afiliación es intransferible. Si un miembro percibiera alguna irregularidad o uso no autorizado de su afiliación, deberá comunicárselo a AirHelp sin demora.

4.10 Las afiliaciones aplicables durante un período de tiempo específico se renovarán automáticamente por un período idéntico salvo que el miembro le comunique por escrito a AirHelp que no desea renovar su afiliación de forma automática.

4.11 Los miembros, que actúan como consumidores en virtud de las regulaciones del consumidor de la UE, pueden cancelar su Afiliación en los 14 días posteriores a su compra sin necesidad de especificar los motivos. Para ejercer el derecho de cancelación, dicha

cancelación debe comunicarse en los 14 días posteriores a la compra y debe indicar claramente que el Miembro desea cancelar su Afiliación. Debido a la naturaleza del servicio prestado al Miembro, el Miembro no puede cancelar su Afiliación si dicho Miembro ha viajado en algún vuelo cubierto por la Afiliación. Puede enviar la renuncia a la siguiente dirección de correo electrónico: plus@airhelp.com

4.12 Si AirHelp recibe la cancelación 14 días después de la finalización de la Afiliación inicial o renovada, dicho Miembro no podrá optar al derecho de reembolso de la tarifa de afiliación.

4.13 Si la afiliación es anulada, cancelada o vence, AirHelp volverá a aplicar la tarifa de servicio y la tarifa por el emprendimiento de acciones legales en el caso de que la situación requiera que proveamos el servicio de justicia.

4.14 Para poder beneficiarse de las ventajas que ofrece la afiliación a AirHelp+, los antiguos miembros que decidieran no renovar su afiliación deberán presentar cualquier posible reclamación relacionada con un vuelo que tuviera lugar durante la vigencia de su afiliación en un plazo máximo de 90 (noventa) días a partir de la fecha de pérdida de validez de aquella.

4.15 AirHelp se reserva el derecho a negarle la afiliación a cualquier persona y a anular cuando lo considere oportuno la afiliación de cualquier miembro que no cumpla con lo establecido en los presentes términos.

4.16 Ningún miembro tendrá derecho al reembolso de la tarifa de afiliación en caso de anulación de la afiliación por parte de AirHelp.

Artículo 5: Comisiones y pagos

5.1 AirHelp provee el servicio de elegibilidad, AirHelp Connect y el servicio de información sin coste alguno

5.2 AirHelp provee el servicio de justicia de manera gratuita pero cobra por su servicio en caso de éxito al conseguir la compensación. Si AirHelp tiene éxito, la entidad que procesa el pago de AirHelp transferirá la parte proporcional de la compensación del vuelo al cliente, sujeto solamente a las tarifas aplicables según la lista de precios. Si AirHelp tiene éxito pero la compensación del vuelo y/o los honorarios de abogados, las tasas judiciales,

intereses o similar han sido transferidos directamente de la aerolínea al cliente, el cliente debe, en un plazo razonable, transferir las tarifas de AirHelp según la lista de precios, así como los honorarios de abogados, las tasas del juicio, intereses o similar si los hubiese a AirHelp.

5.3 El pago de la parte acordada de la compensación de vuelo al cliente se hará según las opciones de la lista de precios por parte de la entidad que procesa el pago de AirHelp.

5.4 Si el cliente facilita información incorrecta o insuficiente para recibir la compensación de vuelo y ésta es devuelta a la entidad que procesa el pago de AirHelp y al Cliente, tras varios recordatorios e intentos razonables por parte de AirHelp para contactar con el cliente por medios adicionales al correo electrónico que el cliente facilita, y el cliente no responde corrigiendo o proporcionando la información necesaria para pagar la parte acordada de la compensación del vuelo, AirHelp tendrá derecho a guardar la parte proporcional de la compensación del vuelo que hubiese sido transferida al cliente.

5.5 Una vez que la entidad procesadora del pago de AirHelp haya realizado el pago de la compensación del vuelo siguiendo las instrucciones del método de pago elegido por el cliente, AirHelp no será responsable de:

i) cheques, tarjetas de débito prepago, tarjetas de crédito o similar perdidas en tránsito hacia el cliente;

ii) ningún efecto del cliente al dar información bancaria incorrecta, una dirección errónea o similar, incluyendo pero no limitando a, la compensación pagada a un destinatario erróneo. Si la compensación ha sido pagada a un destinatario erróneo por un error del cliente, AirHelp no está obligada a reclamarla activamente.

5.6 No se puede reclamar ningún tipo de interés por el período entre la entrada y salida del pago. AirHelp reserva el derecho a retener cualquier interés que haya sido recuperado de la aerolínea.

5.7 AirHelp no será responsable de ningún importe de compensación, daños o similar, si la entidad procesadora del pago de AirHelp tiene un impedimento para transferir el pago al cliente debido a un acontecimiento fuera de su control incluyendo sin limitación, huelga, cierre, disputa laboral, acto de fuerza mayor, guerra, disturbio, disturbios sociales, daños intencionados, cumplimiento de una ley u orden gubernamental, norma, regulación o directriz, accidente, averías en la planta o maquinaria, fuego, inundación o tormenta.

Artículo 6: Protección de datos

6.1 AirHelp utilizará los datos personales proporcionados por el cliente con el objetivo de proveer el servicio de elegibilidad, la afiliación a AirHelp+, AirHelp Connect, el servicio de información y el servicio de justicia, principalmente, de acuerdo con las estipulaciones del Acuerdo. AirHelp puede también recabar datos personales con otros objetivos para conseguir estadísticas, por motivos administrativos, de comunicación, para administración informática y de seguridad, para sistemas de autentificación y autorización, para seguridad física, para sistemas de apoyo, colaboración de proyectos internos y para organizar equipos y actividades. Todos los datos personales se recogen de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos, Reglamento (CE) 2016/679 (ver la Declaración de privacidad).

6.2 El Cliente facilita a AirHelp datos personales según el Reglamento General de Protección de Datos u otras leyes de protección de datos que puedan aplicarse, con el permiso explícito para procesar los datos personales y para su uso futuro según los términos del Acuerdo. AirHelp sólo transferirá los datos personales a terceros bajo las siguientes condiciones:

i) si el cliente ha dado su consentimiento;

ii) si es por una finalidad directamente relacionada con el objetivo original por el cual fueron recopilados los datos;

iii) si es necesario para la preparación, negociación y cumplimiento del acuerdo con el cliente;

iv) si es requerido debido a una obligación legal, administrativa u orden del tribunal;

v) si es requerido para el establecimiento o protección de reclamaciones legales o en defensa de acciones judiciales;

vi) si sirve para la prevención de la utilización incorrecta u otras actividades ilegales tales como ataques deliberados o para garantizar la seguridad de los datos.

Artículo 7: Datos e información del cliente

7.1 A petición de AirHelp, el cliente debe proporcionar a AirHelp todos los datos o información necesarios para la ejecución del acuerdo. El cliente garantiza que los datos e información proporcionados son correctos, completos y ciertos (ver Declaración de privacidad).

7.2 El cliente está de acuerdo en indemnizar totalmente a AirHelp en relación a todas las reclamaciones de terceras partes, incluyendo pero no limitando por comunicación incorrecta del cliente, provisión de datos o información incorrecta y conducta fraudulenta.

7.3 En caso de datos o información incorrecta y conducta fraudulenta, AirHelp se reserva el derecho a finalizar el acuerdo con efecto inmediato. Si el acuerdo se finaliza de conformidad con este parágrafo, el cliente no tendrá ningún derecho a compensación de ningún tipo.

Artículo 8: Derecho a cesar

8.1 Si usted se califica como consumidor conforme a la Regulación Europea sobre Consumo, por ejemplo, si es usted una persona física que establece una transacción legal cuyo propósito no es su actividad comercial o su actividad vocacional independiente, tiene derecho a cancelar este contrato.

8.2 Puede retirar su aceptación de nuestro acuerdo en el período de 14 días después de firmarlo (mediante carta, email, fax) sin la necesidad de especificar ninguna razón. Para ejercer su derecho de cancelación, debe comunicarlo en el periodo de 14 días mencionado anteriormente y debe constar de forma expresa que desea retirar su aceptación del acuerdo. No obstante, dada la naturaleza del servicio que proporcionamos, no podrá cancelar el Acuerdo alcanzado con nosotros una vez te hayamos comunicado que la compañía aérea ha aceptado la reclamación (en cuyo caso habríamos proporcionado el servicio solicitado). La solicitud de cancelación puede enviarse a:

AirHelp Limited
9B Amtel Building
148 Des Voeux Road Central
Central
Hong Kong

o
por correo electrónico a: info@airhelp.com

Artículo 9: Provisiones finales

9.1 AirHelp está autorizado a modificar estos Términos y la lista de precios, y a establecer condiciones adicionales en cualquier momento y sin previo aviso. Sin embargo, aquellos cambios que conlleven un efecto negativo para el cliente no se aplicarán a este, a no ser que el cliente acceda a dichos cambios.

9.2 La legislación alemana será aplicable a estos términos y condiciones, al formulario de cesión de derechos y al acuerdo entre AirHelp y el cliente. No obstante, el cliente siempre tendrá derecho a que se le apliquen las disposiciones preceptivas de la legislación del país donde reside.

9.3 Si alguna disposición de estos Términos fuese o se convirtiese en nula, ilegal o inaplicable, esto de ninguna manera afectará la validez de las disposiciones restantes.

9.4 Los derechos y obligaciones totales o parciales relacionados con cualquier reclamación entregada deben ser transferidos sin restricciones por AirHelp a cualquier entidad dentro del grupo corporativo de AirHelp y por AirHelp a terceras personas.

9.5 En caso de contradicción entre versiones de estos Términos y Condiciones en otros idiomas, prevalecerá la versión en inglés.

Fecha de publicación: 12 de abril de 2019