

Termes et conditions

Article 1: Définitions

Dans ces termes et conditions ('T & C'), les termes ci-dessous ont la signification suivante :

1.1 « Accord » : accord entre un Client et AirHelp conclu après l'acceptation des présentes T & C par le client. Pour le Service Juridique, l'accord sera considéré comme finalisé lorsque le Client a signé la Procuration ou une Délégation de pouvoirs en plus de l'acceptation de ces T & C.

1.2 « AirHelp » : AirHelp Limited, société constituée en vertu du droit de Hong Kong, dont le siège social est sis à 9B Amtel Building, 148 Des Vœux Road Central, Central, Hong Kong (numéro CB : 1926223, numéro BR : 61625023-000), et pour les Membres : AirHelp Germany GmbH, société constituée en Allemagne, dont le siège social est sis à Boxhagener Straße 18, 10245 Berlin, Allemagne (DE 320095320).

1.3 « Abonnement AirHelp+ » : si un Client a souscrit à l'Abonnement AirHelp+, alors AirHelp ne facturera pas de Frais de Service ni de Frais d'action en Justice, si applicables, pour l'exécution par AirHelp du Service Juridique pour les demandes d'indemnisation liées à la réservation pour laquelle le client a souscrit à l'Abonnement AirHelp+.

1.4 « AirHelp Connect » : un outil gratuit disponible sur le site d'AirHelp et sur l'application mobile qui vous permet de relier vos boîtes e-mail à AirHelp afin de pouvoir identifier les réservations de vols et d'éventuelles réclamations qui seraient présentes, selon la Règlementation des Droits des Passagers Aériens.

1.5 « Entité de traitement des paiements AirHelp » : l'entité qui traitera i) le paiement effectué lorsqu'un Client achète un abonnement AH+, et ii) le paiement au Client de l'Indemnisation de vol convenue, en fonction du mode de paiement sélectionné par le Client, à savoir AirHelp Limited 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong (numéro CB : 1926223, numéro BR : 61625023-000) ou AirHelp Germany GmbH, Boxhagener Straße 18, 10245 Berlin, Allemagne (DE 320095320).

1.6 « Règlement sur les droits des passagers aériens » : toute loi, règlement, directive ou similaire, émise par l'instance étatique, fédérale, européenne, nationale ou régionale, qui

établit les règles en matière d'indemnisation monétaire pour les passagers en cas de surréservation, de retard ou d'annulation de vol.

1.7 « Procuration » : le document qui, sous réserve des termes et conditions qui s'appliquent, assigne la propriété de la réclamation à AirHelp.

1.8 « Délégation de pouvoirs » : ce document, fourni par AirHelp au client, autorise AirHelp ou l'une de ses filiales ou partenaires à agir au nom du client. Ce document peut se présenter sous diverses formes, telles que notamment, une Procuration ou un Accord de Satisfaction Client.

1.9 « Réclamation » : toute réclamation auprès d'une compagnie aérienne pour obtenir une indemnisation, des dommages-intérêts ou un remboursement conformément au règlement relatif aux droits des passagers aériens, ou une indemnité de clientèle.

1.10 « Client(s) » : personne ayant accepté ces T & C.

1.11 « Service d'Éligibilité » : c'est le logiciel très pointu développé par AirHelp pour déterminer ou non l'éligibilité de la réclamation. Le Service d'Éligibilité est appliqué à chaque réclamation via le formulaire web d'AirHelp ou sur tous les vols identifiés si le client est connecté à AirHelp Connect. Le Service d'Éligibilité informera le Client du degré de recevabilité de sa réclamation. Une réclamation considérée comme éligible a de fortes chances de recevoir une indemnité et AirHelp fournira son Service Juridique pour ces réclamations, à la demande du Client. Les Réclamations qui ne sont pas éligibles auront peu de chances d'être indemnisées et AirHelp ne pourra pas fournir son Service Juridique à ces Réclamations. Le Service d'Éligibilité est actuellement uniquement disponible pour des réclamations dépendant de la Règlementation CE 261.

1.12 « Indemnisation de vol » : montant total payé par une compagnie aérienne en lien avec une Réclamation en compensation, règlement, geste de bonne volonté ou autre, au client ou à AirHelp après acceptation, de la part du client, des présentes conditions d'utilisation. Pour éviter tout doute, l'indemnisation de vol ne comprend pas les honoraires d'avocats, les frais de justice, les frais de collecte, les intérêts ou autres frais similaires, dont les paiements appartiennent uniquement à AirHelp.

1.13 « Service d'Information » : c'est le service qui permet à AirHelp d'obtenir des informations sur les vols, les compagnies aériennes, les aéroports, et toute autre information relative au voyage, les informations sur les droits des passagers aériens, ainsi

que sur les droits des consommateurs. L'information sera en lien avec les voyages du client et intégrera du contenu plus global sur le classement des aéroports ou des compagnies aériennes, ou encore les nouvelles informations sur les droits des passagers aériens. L'information sera livrée sous format électronique, par e-mail, tableau de bord personnalisé, sur les sites de AirHelp ou via l'application mobile.

1.14 « Service Juridique » : c'est le service qui traite la réclamation pour pouvoir faire recours, si nécessaire, à une Action en Justice.

1.15 « Action en justice » : déposer une plainte devant une Cour ou un tribunal, ou déposer une réclamation auprès d'un organisme national habilité à traiter ce genre de demandes, tel que la Direction Générale de l'Aviation Civile, ou le transfert d'une revendication à un représentant légal contracté par AirHelp tel qu'un cabinet d'avocats.

1.16 « Action en Justice Accélérée » : c'est une procédure pour les compagnies aériennes qui habituellement ne versent pas d'indemnisations de vols, à moins qu'une Action en Justice est entamée. Si AirHelp fournit un Service Juridique pendant la procédure d'Action en Justice Accélérée », AirHelp facturera alors des Frais de Service et d'Action en Justice compte tenu du risque élevé présent pour AirHelp.

1.17 "Membre(s)" : personne(s) abonnée(s) à AirHelp+.

1.18 "Grille tarifaire" : Annexe jointe à ces T & C précisant les devises acceptées, les méthodes de paiement et tous les frais facturés par AirHelp.

1.19 « Règlementation 261/04 » : Règlementation (CE) 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou d'un retard important de vol.

Article 2: Contrat

2.1 En acceptant ces T & C, AirHelp accepte de traiter la demande et le Client accepte de recevoir un Service d'Éligibilité et d'Information.

2.2 En acceptant ces T & C et après signature de la Procuration ou de la Délégation de Pouvoirs, le Client accepte de recevoir un Service Juridique que AirHelp accepte de

fournir, à moins que AirHelp n'informe le Client dans un délai raisonnable qu'il ne peut fournir de Service Juridique pour la demande d'indemnisation du Client.

2.3 En signant un Contrat avec AirHelp, le Client garantit qu'il/elle a la capacité juridique pour conclure ce Contrat en son nom et, le cas échéant, au nom de son/ses partenaire(s) de voyage. En signant le Contrat ou une Délégation de Pouvoirs, le Client atteste qu'il est autorisé et a la capacité juridique de signer la Procuration ou une Délégation de Pouvoirs en son nom et, le cas échéant, au nom de son/ses partenaire(s) de voyages mineurs.

2.4 Le Client reconnaît que AirHelp ne peut l'assister que pour la collecte de l'Indemnité de Vol. Le Client accepte que AirHelp n'acceptera pas de bons et / ou d'autres formes de compensation autres qu'une indemnisation financière et que toute offre de cette nature de la part des compagnies aériennes sera considérée comme un refus de paiement, à moins que AirHelp n'estime que la probabilité d'indemnisation est faible et qu'il serait alors judicieux d'accepter une telle offre.

2.5 Le Client garantit que la demande d'indemnisation n'a pas été confiée à des tiers et qu'aucune affaire judiciaire n'a été ouverte ou qu'aucune poursuite judiciaire n'est envisagée par le Client contre la compagnie aérienne concernant le même litige.

2.6 Après avoir signé la Procuration, le Client ne peut assigner la demande à aucun autre partie puisque la réclamation a été légalement assignée à AirHelp. Tous les engagements ou assignations existants, le cas échéant, doivent être annulés avant de signer la Procuration ou la Délégation de pouvoirs. Pour éviter toute confusion, dans l'éventualité où le Client aurait signé une délégation de pouvoirs, le Client peut retirer l'autorité accordée par la Délégation de pouvoirs en transmettant l'information à AirHelp par écrit.

2.7 Si le Client reçoit des paiements ou toute autre compensation directement de la part de la compagnie aérienne concernée après la conclusion de l'accord, le Client est tenu d'en informer AirHelp sans tarder. De tels paiements seront considérés comme une indemnisation de vol et AirHelp sera en droit de recevoir les Frais de Service ainsi que les Frais d'Action en Justice, si une Action en Justice a été menée par AirHelp avant que le Client ne reçoive les règlements de la part de la compagnie aérienne en question. Pour éviter toute confusion, l'Indemnité de Vol n'inclut pas le remboursement des frais d'avocats, de justice, intérêts ou autres perçus, dus uniquement et entièrement à AirHelp.

2.8 Après avoir signé la Procuration ou une Délégation de pouvoirs, le Client sera obligé de cesser toutes négociations avec la compagnie aérienne concernée et diriger toute tentative de contact de la part de la compagnie aérienne vers AirHelp pour permettre à AirHelp d'obtenir le meilleur résultat possible.

Article 3: Description du Service Juridique

3.1 AirHelp traite la demande d'indemnisation du Client de la part de la compagnie aérienne sur la base du Règlement 261/2004 ou de tout autre Règlement en vigueur sur les droits des passagers aériens applicable à la situation spécifique du Client.

3.2 Les données et informations de vol peuvent être soumises à AirHelp via le site web, les applications mobiles, par e-mail ou via d'autres solutions électroniques ou logiciels pris en charge par AirHelp ou par téléphone.

3.3 Pour que AirHelp puisse mener à bien la demande d'indemnisation, la Procuration ou une Délégation de pouvoirs signé par le Client est nécessaire. Ce document peut être envoyé par le Client à AirHelp via le formulaire web, l'application mobile, par courriel ou service postal. À réception de la Procuration ou de la Délégation de pouvoirs, AirHelp prépare une demande de paiement et l'envoie immédiatement à la compagnie aérienne ayant effectué le vol et gère toute correspondance ultérieure. Pour cette partie du Service Juridique, si l'Indemnité de Vol est perçue, alors AirHelp facturera ses Frais de Service (voir la Grille Tarifaire).

3.4 Si la compagnie aérienne concernée ne verse pas d'Indemnité de Vol dans un délai raisonnable après avoir reçu l'information d'AirHelp et à condition que la demande puisse être jugée suffisamment solide, AirHelp peut engager une Action en Justice contre la compagnie aérienne. Si l'Action en Justice est entamée, alors les frais d'Action en Justice seront facturés en plus des Frais de Service en raison des coûts supplémentaires liés à l'Action en Justice (voir la Grille Tarifaire).

3.5 Dans le cas où un représentant juridique serait mandaté pour l'Action en justice, le Client permet à AirHelp de lui donner accès à l'ensemble des données communiquées à AirHelp et l'autorise à transmettre à AirHelp des informations concernant la procédure. Lorsqu'un certificat d'autorisation, une procuration, une déclaration sur l'honneur, un formulaire de cession ou tout autre document supplémentaire est requis par le tribunal compétent, le Client s'engage à signer de tels documents supplémentaires. Dans le cas où

le Client aurait déjà signé un formulaire de cession et signerait un certificat d'autorisation, une procuration, un accord de service client ou un document similaire, le Client accepte qu'une telle Réclamation lui soit réattribuée en signant le certificat d'autorisation, la procuration, l'accord de service client ou un document similaire.

3.6 Si le représentant légal contracté arrive à la conclusion qu'il n'y a pas suffisamment de perspectives de succès, le Client en sera informé et ni AirHelp ni le représentant légal contracté n'entameront d'autre action.

3.7 Si AirHelp ou les représentants juridiques contractés initient une action en justice, AirHelp couvrira tous les coûts engagés dans le cas où un procès est perdu. Dans le cas où un procès est gagné, ou un règlement a été conclu entre la compagnie aérienne et AirHelp, AirHelp couvrira tous les frais engagés qui ne sont pas couverts par la compagnie aérienne.

3.8 Le Client reconnaît que la décision d'accepter ou de refuser une offre de la compagnie aérienne appartient uniquement à AirHelp, puisque le Client a confié la demande à AirHelp. Dans le cas où AirHelp agirait au nom du Client conformément à un document de Délégation de pouvoirs, le Client autorise AirHelp à accepter ou rejeter toute offre de règlement en fonction de l'expérience de AirHelp avec la compagnie aérienne concernée et des conseils provenant de représentants légaux externes.

Article 4 : Description de l'Abonnement AirHelp+

4.1 Pour souscrire à AirHelp+, un Client doit s'acquitter des frais d'Abonnement.

4.2 Les frais d'Abonnement seront indiqués au Client au moment de l'achat, frais dont le Client doit s'acquitter afin de devenir Membre et bénéficiaire des avantages spécifiés aux présentes.

4.3 AirHelp propose deux formules d'Abonnement : i) lié à une réservation, ou ii) sur une période de temps définie.

i) L'Abonnement lié à une réservation couvrira les demandes d'indemnisation liées à la réservation pour laquelle le Client a souscrit à l'Abonnement.

ii) L'Abonnement sur une période de temps définie couvrira les demandes d'indemnisation liées aux vols effectués sur la période en question.

4.4 L'Abonnement prend effet à partir du jour de l'achat.

4.5 Le Membre recevra une confirmation dès la validation de l'achat.

4.6 Pour ses Membres, AirHelp ne facturera pas de Frais de Service ni de Frais d'Action en Justice, si applicables, pour l'exécution par AirHelp de son Service Juridique pour les demandes d'indemnisation liées aux réservations couvertes par l'Abonnement.

4.7 Les avantages sont strictement personnels et s'appliquent uniquement au Membre, ce qui implique que le Membre doit être un des passagers de la réservation, et à un certain nombre de passagers (tels que mentionnés dans l'e-mail de confirmation), si ces derniers figurent sur la même réservation que le Membre.

4.8 Les Frais de Service et d'Action en Justice ne seront pas remboursés au Membre pour les réclamations concernant des vols perturbés ayant eu lieu avant le début de l'Abonnement.

4.9 L'Abonnement est non transférable. Le Membre doit immédiatement informer AirHelp s'il est informé d'une utilisation frauduleuse de l'Abonnement.

4.10 Pour l'Abonnement sur une période de temps définie, l'Abonnement sera automatiquement renouvelé à l'échéance jusqu'à ce que et sauf si le Membre informe AirHelp par notification écrite qu'il ne souhaite pas renouveler automatiquement son Abonnement.

4.11 Les Membres admissibles à titre de consommateurs conformément aux règlements de l'Union européenne relatifs à la protection des consommateurs, peuvent annuler leur Abonnement dans les 14 jours suivant son achat sans obligation de justification. Afin d'exercer son droit d'annulation, le Membre doit communiquer son annulation dans un délai de 14 jours suivant l'achat en exprimant clairement qu'il souhaite annuler l'Abonnement. En raison de la nature du service fourni au Membre, celui-ci ne peut pas annuler l'Abonnement s'il a voyagé sur des vols visés par l'Abonnement. L'annulation peut être envoyée à : plus@airhelp.com

4.12 Si AirHelp reçoit l'annulation 14 jours après la conclusion de l'Abonnement initial ou renouvelé, le Membre ne sera pas en droit de demander le remboursement des frais d'Abonnement.

4.13 Une fois que l'Abonnement est résilié, annulé ou arrivé à son terme, AirHelp facturera à nouveau les Frais de Service et les Frais d'Action en Justice, si applicables, dans le cadre de l'exécution de son Service Juridique.

4.14 Les anciens Membres ayant choisi de ne pas renouveler leur Abonnement, doivent adresser leur demande d'indemnisation concernant la période de l'Abonnement, au plus tard 90 (quatre-vingt-dix) jours après la date d'expiration de l'Abonnement, afin de pouvoir bénéficier des avantages de l'Abonnement AirHelp+.

4.15 AirHelp se réserve le droit de refuser l'Abonnement à toute personne, et dans le cas d'une violation des Termes par le Membre, à résilier l'Abonnement à tout moment.

4.16 Le Membre ne pourra pas prétendre au remboursement des frais d'Abonnement suite à la résiliation de l'Abonnement par AirHelp.

Article 5: Frais et Paiements

5.1 AirHelp fournit un Service d'Eligibilité, AirHelp Connect et un Service d'Information gratuitement.

5.2 AirHelp fournit un Service juridique gratuit, à moins qu'AirHelp ne réussisse à obtenir une Indemnisation de vol. Si AirHelp obtient gain de cause, l'Entité de traitement des paiements AirHelp transférera au Client la part convenue de l'Indemnisation de vol, assujettie uniquement aux frais pouvant s'appliquer conformément à la Grille tarifaire. Si AirHelp obtient gain de cause, mais que l'Indemnisation de vol et/ou les frais d'avocats, de justice, intérêts ou autres ont été transférés directement au Client par la compagnie aérienne, le Client devra s'acquitter, dans les plus brefs délais, des frais de traitement AirHelp selon la Grille tarifaire ainsi que de tous les frais d'avocats, frais de justice, intérêts ou montants similaires éventuellement perçus, dus à AirHelp.

5.3 L'Entité de traitement des paiements AirHelp versera la part convenue de l'Indemnisation de vol au Client conformément aux options détaillées dans la Grille tarifaire.

5.4 Si le Client a fourni des informations requises pour verser l'Indemnisation de vol, qui sont erronées ou insuffisantes, ce qui a entraîné leur renvoi à l'Entité de traitement des paiements AirHelp et si, après plusieurs rappels et des efforts raisonnables de la part d'AirHelp pour le contacter via d'autres moyens que l'adresse e-mail fournie par le Client à AirHelp, le Client ne répond pas pour corriger ou fournir les informations nécessaires pour percevoir la partie convenue de l'Indemnisation de vol, AirHelp sera en droit de garder la partie de l'Indemnisation de vol qui aurait autrement été versée au Client.

5.5 Dès que l'Entité de traitement des paiements AirHelp a versé l'Indemnisation de vol convenue, conformément aux instructions et au mode de paiement sélectionné par le Client :

i) les chèques, les cartes de débit prépayées, cartes de crédit et autres cartes perdues lors de l'envoi au Client ;

ii) les conséquences engendrées lorsque le Client donne des informations erronées sur son compte bancaire, son adresse ou toute autre information d'une nature similaire, telle que, entre autres, le versement de l'indemnisation à un mauvais destinataire. Si le versement de l'indemnisation a été effectué à un mauvais destinataire, AirHelp n'est pas tenu de tenter de le récupérer.

5.6 Aucun intérêt ne peut être réclamé pour la période entre les paiements entrants et sortants. AirHelp se réserve le droit de retenir tout intérêt versé par la compagnie aérienne.

5.7 AirHelp ne sera pas tenue de payer des indemnités, dommages-intérêts ou montants similaires, si l'Entité de traitement des paiements AirHelp est dans l'incapacité de verser le paiement au Client en raison d'un événement indépendant de sa volonté, y compris mais sans s'y limiter : grève, lock-out, conflit du travail, catastrophe naturelle, guerre, émeutes, troubles civils, dommage par acte de malveillance, respect d'une loi ou d'une ordonnance, règle, réglementation ou directive gouvernementale, accident, panne d'installations ou de machines, incendie, inondation ou orage.

Article 6: Protection des données

6.1 AirHelp utilisera les données personnelles fournies par le Client essentiellement afin d'assurer la bonne exécution du Service d'Éligibilité, de l'Abonnement AirHelp+, d'AirHelp

Connect, du Service d'Information et du Service Juridique en accord avec le Contrat. AirHelp peut également recueillir des données personnelles pour réaliser des statistiques, la gestion administrative et de communication, le service Informatique et de sécurité administrative, la sécurité physique, d'authentification et les systèmes d'autorisation, les systèmes de support, participation aux projets internes, pour les équipes d'organisation et pour les activités. Toutes les données personnelles sont collectées en conformité avec les règlements applicables relatifs à la protection des données personnelles et la Réglementation (UE) 216/679 (voir Politique de Confidentialité).

6.2 Le Client fournit à AirHelp des données personnelles en conformité avec les règlements applicables relatifs à la protection des données personnelles. Le Client donne à AirHelp l'autorisation explicite de traiter les données personnelles fournies et de les utiliser dans le cadre de l'Accord conclu entre les parties. AirHelp s'engage à ne transférer les données personnelles à des tiers uniquement dans les conditions énumérées ci-dessous:

- i) si le Client a donné son consentement;
- ii) si le transfert des données est effectué dans un but directement lié à l'objectif initial pour lequel les données personnelles ont été collectées;
- iii) si le transfert de données est nécessaire pour la préparation, la négociation et la réalisation d'un Accord conclu avec le Client;
- iv) si le transfert de données est obligatoire en raison d'un règlement, d'une formalité administrative ou d'une décision de justice ;
- v) si cela est nécessaire pour initier ou défendre une Action en Justice;
- vi) si il sert à la prévention d'abus ou d'autres activités illégales, telles que des attaques délibérées, afin d'assurer la sécurité des données.

Article 7 : Les données et les informations du Client

7.1 À la demande d'AirHelp, le Client fournira à AirHelp toutes les données ou informations qui sont nécessaires à l'exécution de l'Accord. Le Client garantit que les données et les

informations fournies sont correctes, complètes et précises. (Voir Politique de Confidentialité)

7.2 Le Client s'engage à indemniser entièrement AirHelp à tous les égards en raison de toutes les réclamations de tiers relatives à des échanges de communications avec des Clients étant incorrects, la fourniture de données / informations incorrectes et la perpétration de conduite frauduleuse.

7.3 En cas de transmission de données /d'informations incorrectes et la perpétration de conduite frauduleuse, AirHelp se réserve le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat. Si le Contrat est résilié en vertu du présent paragraphe, le Client ne pourra recevoir aucune sorte de réparation.

Article 8 : Droits de rétractation

8.1 Si vous êtes considérés comme un « consommateur » selon les termes de la loi européenne sur les droits des consommateurs, i.e. vous concluez un accord juridique dans un but qui n'est ni commercial ni lié à votre activité professionnelle, vous disposez d'un droit légal d'annulation.

8.2 Vous pouvez annuler notre Accord dans les 14 jours suivant sa conclusion (par courrier postal ou électronique), sans obligation de justification. Afin d'exercer votre droit d'annulation, vous devez nous communiquer votre annulation dans le délai de 14 jours indiqué ci-dessus en exprimant clairement que vous souhaitez annuler l'Accord. De par la nature du service qui vous est fourni, vous ne pouvez pas annuler notre Accord, si nous vous avons informé que la compagnie aérienne acceptait votre Réclamation, car en l'occurrence nous aurons exécuté le service que vous nous aurez demandé. L'annulation peut être envoyée à :

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

ou

e-mail: info@airhelp.com

Article 9 : Dispositions finales

9.1 AirHelp est autorisé à modifier les présentes T & C et sa Grille Tarifaire et d'énoncer des conditions supplémentaires à tout moment et sans préavis. Toutefois, les modifications entraînant des conséquences négatives pour le Client ne s'appliqueront pas au Client, sauf si ce dernier accepte ces nouvelles modifications.

9.2 Les lois allemandes s'appliquent à ces T & C, à la Procuration et à l'Accord entre AirHelp et le Client. Le Client est toutefois toujours en droit d'exiger sa protection sous couvert des provisions obligatoires régies par le pays où il réside.

9.3 Si une quelconque disposition de ces T & C devait être ou deviendrait nulle, illégale ou non exécutoire, cela n'affectera pas la validité des dispositions restantes de quelque façon que ce soit.

9.4 Des droits et obligations, partiellement ou entièrement attachés aux demandes d'indemnisation soumises, peuvent être transférés sans restrictions par AirHelp à d'autres entités du groupe AirHelp ou à des tiers.

9.5 La version anglaise de ces T & C fera autorité en cas de divergence entre la version anglaise et une version dans une autre langue.

Publié le 12 avril 2019