

Termos e Condições

Artigo 1: Definições

Nestes Termos e Condições (os “Termos”), os respetivos termos definidos abaixo deverão ser interpretados como:

1.1 “Acordo”: um acordo entre um Cliente e a AirHelp que é alcançado depois da aceitação destes Termos pelo Cliente. Legalmente, considera-se celebrado o Acordo quando o cliente assina o Formulário de Atribuição ou um Documento de Autorização além de aceitar estes Termos.

1.2 “AirHelp”: AirHelp Limited, uma empresa constituída em Hong Kong com sede em 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong (N.º CB 1926223, N.º BR 61625023-000).

1.3 “AirHelp+”: Se um Cliente tiver adquirido o serviço AirHelp+, a AirHelp prescindirá da sua Taxa de Serviço e da Taxa de Ação Legal, se aplicável, para a prestação Legal como Serviço, relativamente às Reclamações cobertas pela reserva em relação à qual o cliente adquiriu o serviço AirHelp+.

1.4 “AirHelp Connect”: Uma ferramenta gratuita online no website e aplicação móvel da AirHelp que lhe permite ligar as suas caixas de entrada à AirHelp, a fim de permitir que a AirHelp identifique reservas de voos e possíveis reclamações ao abrigo da Regulamentação dos Direitos do Passageiro Aéreo.

1.5 “Regulamentação dos Direitos do Passageiro Aéreo”: qualquer lei, regulamento, diretiva ou semelhante, emitida quer a nível estatal, federal, da UE, nacional ou regional, que estabeleça regras sobre compensação monetária, danos ou reembolsos para passageiros na eventualidade de voos sobrelotados, atrasados, cancelados ou perturbados de qualquer outra forma, ou reclamações de bagagem.

1.6 “Formulário de Atribuição”: documento, através do qual o Cliente, sujeito aos Termos e Condições estabelecidos, cede a propriedade da Reclamação à AirHelp.

1.7 “Documento de Autorização”: um documento fornecido ao Cliente pela AirHelp, que autoriza a AirHelp ou um dos seus afiliados ou parceiros a agir em nome do Cliente. O documento pode ter várias formas e formatos, devido a vários requisitos jurisdicionais, incluindo, mas sem caráter limitativo, uma Procuração ou um Acordo de Satisfação do Cliente.

1.8 “Reclamação”: qualquer reclamação de compensação monetária, por danos ou reembolso perante uma companhia aérea, em conformidade com a Regulamentação dos Direitos do Passageiro Aéreo.

1.9 “Cliente(s)”: pessoa(s) que aceitou(aceitaram) estes Termos.

1.10 “Serviço de Elegibilidade”: é a disponibilização, por parte da AirHelp, do seu serviço avançado de determinação de elegibilidade para reclamação através de software. O Serviço de Elegibilidade é realizado, Reclamação a Reclamação, no formulário online da AirHelp ou em todos os voos encontrados, se o cliente se tiver ligado à AirHelp Connect. O Serviço de Elegibilidade irá informar o Cliente da probabilidade de ter uma Reclamação elegível. Uma Reclamação elegível terá uma elevada probabilidade de ser paga e a AirHelp irá prestar os seus Serviços Legais para tais Reclamações, se solicitado pelo Cliente. As Reclamações que não são elegíveis terão uma reduzida probabilidade de receber compensação e a AirHelp não prestará os seus Serviços Legais para tais Reclamações. O Serviço de Elegibilidade encontra-se atualmente disponível apenas para Reclamações ao abrigo do CE 261.

1.11 “Compensação de Voo”: montante total pago por uma companhia aérea relativamente a uma Reclamação, a título de compensação, liquidação, gesto de boa vontade ou outro, ao Cliente ou à AirHelp, depois de o Cliente ter aceite estes Termos. Para evitar dúvidas, a Compensação de Voo não inclui quaisquer pagamentos ou reembolsos de honorários de advogados, custos de aconselhamento jurídico, custos judiciais, despesas de cobrança, juros ou similares, cujos pagamentos pertencem exclusivamente à AirHelp.

1.12 “Serviço de Informação”: é o fornecimento por parte da AirHelp de informação sobre voos, companhias aéreas, aeroportos, outra informação relacionada com a viagem, informação sobre direitos do passageiro aéreo e leis de proteção do consumidor. Esta informação será especificamente relevante para as viagens do Cliente e fornecida num contexto mais genérico, tal como classificação de aeroportos ou companhias aéreas ou

notícias sobre alterações nos direitos do passageiro aéreo. A informação será fornecida através de comunicação eletrónica, incluindo e-mail, painel de informações personalizado, websites controlados pela AirHelp ou em aplicação móvel.

1.13 “Serviços Legais”: é o seguimento que a AirHelp dá a uma Reclamação incluindo, se necessário, uma Ação legal.

1.14 “Ação Legal”: submeter uma Reclamação perante um tribunal ou entidade governamental, tal como o Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC), ou entregar a Reclamação a um representante legal contratado tal, como um advogado ou sociedade de advogados.

1.15 “Processo Acelerado”: é um procedimento utilizado com companhias aéreas que geralmente não pagam Compensação de Voo, a menos que seja encetada Ação Legal. Se a AirHelp fornecer Serviços Legais no âmbito do Processo Acelerado, a AirHelp irá cobrar simultaneamente a Taxa de Serviço e a Taxa de Ação Legal devido ao aumento dos riscos e custos para a AirHelp.

1.16 “Lista de Preços”: anexo a estes Termos onde são especificadas as moedas aceites, os métodos de pagamento e todas as taxas cobradas pela AirHelp.

1.17 “Regulamento 261/04”: Regulamento (CE) N.º. 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho datado de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns de compensação e assistência a passageiros em caso de voos sobrelotados, cancelamentos ou atrasos prolongados de voos.

Artigo 2: Acordo

2.1 Após a aceitação destes Termos por parte do Cliente, a AirHelp aceita prestar e o Cliente aceita receber o Serviço de Elegibilidade e o Serviço de Informação.

2.2 Após a aceitação destes Termos e da assinatura do Formulário de Atribuição ou do Documento de Autorização, o Cliente aceita receber o Serviço Legal e a AirHelp aceita prestar o Serviço Legal, a menos que a AirHelp notifique o Cliente, sem atraso injustificado, de que a AirHelp não pode prestar o Serviço Legal para tal Reclamação.

2.3 Ao celebrar um Acordo com a AirHelp, o Cliente garante que está autorizado e possui capacidade jurídica para celebrar o Acordo em seu nome e, sempre que aplicável, em nome dos respetivos companheiros de viagem. Ao assinar o Formulário de Atribuição ou um Documento de Autorização, o Cliente garante que está autorizado e possui capacidade jurídica para assinar o Formulário de Atribuição ou um Documento de Autorização em seu nome e, sempre que aplicável, em nome dos respetivos companheiros de viagem menores de idade.

2.4 O Cliente reconhece que a AirHelp apenas procura obter a Compensação de Voo. O Cliente concorda que a AirHelp não aceitará vales de viagem e/ou outros serviços como Compensação de Voo e que tais ofertas serão consideradas como uma recusa de pagamento por parte das companhias aéreas, a menos que a AirHelp determine que a probabilidade de um resultado mais favorável para o Cliente seja reduzida e que a aceitação desta oferta seja a melhor alternativa, mediante as circunstâncias.

2.5 O Cliente garante que a Reclamação não foi atribuída a terceiros e que não existe qualquer litígio pendente ou expectável entre o Cliente e a companhia aérea sobre o mesmo tema.

2.6 Depois de assinar o Formulário de Atribuição, o Cliente não poderá permitir que a Reclamação seja gerida por terceiros porque a legítima titularidade da reclamação foi atribuída à AirHelp. Se existentes, quaisquer compromissos ou atribuições para resolução do problema devem ser cancelados antes da assinatura do Formulário de Atribuição ou Documento de Autorização. Para evitar dúvidas, no caso de o Cliente ter assinado um Documento de Autorização, o Cliente pode cancelar a autoridade concedida no documento de Autorização, mediante notificação por escrito à AirHelp.

2.7 Se o Cliente receber quaisquer pagamentos diretos ou qualquer outra compensação da companhia aérea em questão após a celebração do Acordo, o Cliente deverá informar imediatamente a AirHelp. Tais pagamentos devem ser interpretados como Compensação de Voo, dando à AirHelp o direito a receber a Taxa de Serviço e a Taxa de Ação Legal, se tiver sido encetada Ação Legal antes de o Cliente receber o pagamento por parte da companhia aérea em questão. Para evitar dúvidas, a Compensação de Voo não inclui quaisquer pagamentos ou reembolsos de honorários de advogados, custos de aconselhamento jurídico, custos judiciais, despesas de cobrança, juros ou similares, cujos pagamentos pertencem exclusivamente à AirHelp.

2.8 Após assinar o Formulário de Atribuição ou um Documento de Autorização, o Cliente terá de terminar quaisquer negociações com a companhia aérea em questão e encaminhar qualquer contacto efetuado pela companhia aérea para a AirHelp, de modo a assegurar que a AirHelp alcança o melhor resultado possível.

Artigo 3: Descrição do Serviço Legal

3.1 A AirHelp gere a Reclamação do Cliente para Compensação de Voo por parte da companhia aérea com base no Regulamento 261/2004 ou qualquer outra Regulamentação dos Direitos do Passageiro Aéreo em vigor e aplicável à companhia aérea do Cliente em particular.

3.2 É possível enviar dados e informação de voos à AirHelp através do website, aplicações móveis, e-mail, outras soluções eletrónicas ou de software suportadas pela AirHelp ou por telefone.

3.3 Para gerir a Reclamação com sucesso, a AirHelp necessita do Formulário de Atribuição ou Documento de Autorização assinado pelo Cliente. Este documento pode ser enviado para a AirHelp através de formulário online, aplicação móvel, e-mail ou pelo correio. Após receber o Formulário de Atribuição ou Documento de Autorização assinado pelo Cliente, a AirHelp prepara o pedido de pagamento e envia-o para a companhia aérea, sem qualquer atraso injustificado, e lida com toda a correspondência posterior. Nesta parte do Serviço Legal, se houver lugar ao pagamento de Compensação de Voo, a AirHelp cobra a sua Taxa de Serviço (ver Lista de Preços).

3.4 Se a companhia aérea não efetuar o pagamento da Compensação de Voo num período razoável após notificação da AirHelp e se o caso for considerado adequado, a AirHelp pode encetar Ação Legal para dar seguimento à Reclamação. Se for encetada Ação Legal e houver lugar ao pagamento de Compensação de Voo, a AirHelp cobra a Taxa de Ação Legal além da Taxa de Serviço para cobrir custos adicionais da Ação Legal (ver Lista de Preços).

3.5 No caso de ser utilizado um representante legal contratado para a Ação Legal, o Cliente permitirá que a AirHelp conceda acesso ao representante legal contratado a todos os dados comunicados à AirHelp e permitirá que o representante legal transmita as informações relacionadas com os procedimentos legais à AirHelp. Quando o tribunal relevante exigir outro Certificado de Autorização, Procuração, Declaração de Verdade, Formulário de Atribuição ou quaisquer outros documentos no âmbito do processo, o

Cliente compromete-se a assinar tais documentos adicionais. No caso de o Cliente já ter assinado um Formulário de Atribuição e assinar um Certificado de Autorização, uma Procuração, um Acordo de Satisfação do Cliente ou um documento semelhante, o Cliente e a AirHelp concordam que a Reclamação será automaticamente atribuída de novo ao Cliente imediatamente antes de o cliente assinar o Certificado de Autorização, a Procuração, o Acordo de Satisfação do Cliente ou um documento semelhante.

3.6 Se o representante legal contratado concluir que não há perspectivas suficientes de sucesso no caso, o Cliente será informado e a AirHelp não continuará a Ação Legal nem o representante legal contratado encetará mais nenhuma ação.

3.7 Se a AirHelp ou o representante legal contratado instituírem procedimentos legais para gerir uma Reclamação, a AirHelp irá cobrir todos os custos incorridos no caso de perda do caso. Caso o processo legal seja considerado vencedor ou seja celebrado um acordo entre a companhia aérea e a AirHelp, a AirHelp irá cobrir quaisquer custos incorridos que não forem cobertos pela companhia aérea.

3.8 O Cliente reconhece que é decisão exclusiva da AirHelp aceitar uma oferta como indemnização, dado que o Cliente atribuiu a Reclamação à AirHelp. No caso da AirHelp agir em nome do Cliente ao abrigo de um Documento de Autorização, o Cliente autoriza a AirHelp a aceitar ou rejeitar quaisquer ofertas de indemnização com base na experiência da AirHelp com a companhia aérea e no aconselhamento de representantes legais externos.

Artigo 4: Taxas e Pagamentos

4.1 A AirHelp presta gratuitamente o Serviço de Elegibilidade, o AirHelp Connect e o Serviço de Informação.

4.2 A AirHelp presta o Serviço de Justiça gratuitamente a menos que receba com sucesso uma Compensação de Voo. Se a AirHelp for bem sucedida, irá transferir a parte acordada da Compensação de Voo para o Cliente, sujeita apenas a taxas eventualmente aplicáveis, de acordo com a Lista de Preços. Se a AirHelp for bem sucedida, mas a Compensação de Voo e/ou os honorários de advogados, custas judiciais, juros ou semelhantes tiverem sido transferidos diretamente da companhia aérea para o Cliente, este irá, sem atraso injustificado, transferir as taxas da AirHelp, de acordo com a Lista de Preços, bem como os

honorários de advogados, custas judiciais, juros ou semelhantes recebidos, se existentes, para a AirHelp.

4.3 O pagamento da parte acordada da Compensação de Voo ao Cliente será realizado segundo as opções apresentadas na Lista de Preços.

4.4 Se o Cliente tiver fornecido informação errada ou insuficiente para o pagamento da Compensação de Voo e o montante for devolvido à AirHelp e se, após vários lembretes e todos os esforços razoáveis da AirHelp para entrar em contacto com o Cliente através de outras formas que não o e-mail fornecidas pelo Cliente à AirHelp, o Cliente não responder ou disponibilizar a informação necessária para pagar a parte de Compensação de Voo acordada, a AirHelp terá direito a reter a parte da Compensação de Voo que, de outra forma, deveria ter sido transferida para o Cliente.

4.5 Quando a AirHelp tiver pago a Compensação de Voo de acordo com as instruções e método selecionado pelo Cliente, a AirHelp não deverá ser responsável por:

- i) cheques, cartões de débito pré-pagos, cartões de crédito e similares perdidos em trânsito para o Cliente;
- ii) qualquer consequência pelo fornecimento, por parte do Cliente, de informação bancária errada, morada errada ou semelhante, incluindo, mas sem carácter limitativo, o pagamento da Compensação de Voo ao destinatário errado. Se a Compensação de Voo for entregue ao destinatário errado por culpa do Cliente, a AirHelp não terá a obrigação de recuperá-la ativamente.

4.6 Não poderão ser reivindicados juros pelo período entre os pagamentos recebidos e enviados. A AirHelp reserva-se o direito de reter quaisquer juros que tenham sido recuperados da companhia aérea.

4.7 A AirHelp não deverá ser responsabilizada por qualquer montante de compensação, danos ou similar, se a AirHelp estiver impedida de transferir o montante para o Cliente devido a um evento fora do controlo da AirHelp, incluindo mas sem carácter limitativo, situações de: greves, bloqueios, disputas laborais, casos de força maior, guerra, motins, manifestações civis, danos maliciosos, cumprimento de leis, ordens, regras, regulamentos ou instruções governamentais, acidentes, avarias de fábrica ou maquinaria, incêndios, cheias e tempestades.

Artigo 5: Proteção de Dados

5.1 A AirHelp usará principalmente os dados pessoais fornecidos pelo Cliente para fins de prestação de Serviço de Elegibilidade, AirHelp Connect, Serviço de Informação e Serviço Legal, em conformidade com o Acordo. A AirHelp pode também recolher dados pessoais para outros fins, como estatísticas, administração e comunicação, TI e administração de segurança, segurança física, sistemas de autenticação e autorização, sistemas de apoio, colaboração no âmbito de projetos internos, equipas e atividades organizacionais. Todos os dados pessoais são recolhidos em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 (ver Declaração de Privacidade).

5.2 O Cliente fornece à AirHelp dados pessoais ao abrigo do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ou outras leis relativas à proteção de dados que possam ser aplicáveis, com a autorização expressa para proceder ao tratamento dos dados pessoais fornecidos e para o uso destes no âmbito do Acordo. A AirHelp apenas irá transferir os dados pessoais a terceiros nas condições abaixo mencionadas:

- i) se o Cliente tiver dado o seu consentimento;
- ii) se a finalidade estiver diretamente relacionada com a finalidade inicial para que os dados foram fornecidos;
- iii) se tal for necessário para a preparação, negociação e cumprimento do Acordo com o Cliente;
- iv) devido a uma obrigação legal, administrativa ou ordem de tribunal;
- v) se tal for necessário para o estabelecimento ou proteção de ações judiciais ou em defesa de processos judiciais;
- vi) se tal ajudar à prevenção do uso indevido ou outras atividades ilegais, como ataques deliberados, para garantir a segurança dos dados.

Artigo 6: Dados e informação do Cliente

6.1 A pedido da AirHelp, o Cliente fornecerá à AirHelp todos os dados ou informações necessários para a execução do Acordo. O Cliente garante que os dados e informações fornecidos estão corretos, completos e verdadeiros (ver Declaração de Privacidade).

6.2 O Cliente concorda em compensar integralmente a AirHelp, em todos os aspetos, relativamente a todas as reclamações de terceiros, incluindo, mas sem carácter limitativo, comunicações incorretas do Cliente, fornecimento de dados/informações incorretos e conduta fraudulenta.

6.3 No caso de dados/informações incorretas e conduta fraudulenta, a AirHelp reserva-se o direito de rescindir o Acordo com efeitos imediatos. Se o Acordo for denunciado em conformidade com este parágrafo, o Cliente não terá direito a qualquer compensação.

Artigo 7: Direito de resolução

7.1 Se você se qualificar como um consumidor abrangido pelos regulamentos de defesa do consumidor da União Europeia, ou seja, for uma pessoa singular que celebre uma transação legal cujo objetivo não constitui a sua atividade comercial ou vocacional independente, tem legítimo direito à resolução.

7.2 Pode cancelar a aceitação do nosso Acordo num prazo de 14 dias a contar da data da respetiva celebração (ex., por carta, e-mail) sem necessidade de especificar quaisquer motivos. Para exercer o direito de resolução, esta deverá ser comunicada dentro do prazo de 14 dias a contar do período mencionado acima e deverá expressar claramente o seu desejo de resolução do Acordo. Devido à natureza do serviço prestado, não pode cancelar o nosso Acordo se recebermos a informação de que a companhia aérea aceitou a Reclamação, visto que, nesse caso, concluímos o serviço solicitado por si. A resolução deve ser enviada para:

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

ou

e-mail: info@airhelp.com

Artigo 8: Disposições Finais

8.1 A AirHelp está autorizada a alterar estes Termos e a Lista de Preços, podendo também estabelecer condições adicionais a qualquer momento e sem aviso prévio. No entanto, não serão aplicadas ao Cliente alterações com efeito negativo para este, a menos que o Cliente concorde com as novas alterações.

8.2 A legislação alemã aplica-se a estes Termos, ao Formulário de Atribuição e ao Acordo entre a AirHelp e o Cliente. No entanto, o Cliente tem sempre direito a reclamar a devida proteção ao abrigo das disposições obrigatórias estabelecidas pela legislação do país onde o Cliente reside.

8.3 Caso qualquer disposição destes Termos seja ou venha a tornar-se nula, ilegal ou inaplicável, isso não afetará, de nenhuma forma, a validade das restantes disposições.

8.4 Os direitos e obrigações relacionados inteira ou parcialmente com qualquer Reclamação submetida poderão ser transferidos sem qualquer restrição pela AirHelp para qualquer entidade do grupo AirHelp e pela AirHelp a terceiros.

8.5 Em caso de inconsistência, a versão em língua inglesa destes Termos deverá prevalecer sobre qualquer outra versão.

Publicado a: 13 de setembro de 2018