

# Conditions générales de vente / Informations relatives à la rétractation de Flightright GmbH

(version du 12 janvier 2018)

## 1. Objet du contrat, prestations de Flightright

1.1 Notre activité, entièrement basée sur le résultat, consiste à faire valoir auprès des transporteurs aériens les droits à l'indemnisation (ci-après désigné « **Revendication** »), et autres droits le cas échéant, auxquels vous pouvez prétendre en vertu du règlement 261/2004 de l'Union européenne sur le droit des passagers aériens, conformément aux dispositions énoncées ci-après.

Aux fins de l'application de vos droits, vous nous transférerez la Revendication à titre fiduciaire et de manière irrévocable (ci-après également désigné « **Processus de cession** ») ou vous nous mandaterez pour faire aboutir la Revendication en votre nom (ci-après également désigné « **Processus de procuration** »), le choix entre les deux processus nous revenant.

1.2 Nous nous efforcerons de faire aboutir la Revendication par voie amiable auprès du transporteur aérien, et d'obtenir les informations nécessaires à cet effet (y compris auprès du transporteur aérien).

1.3 Au cas où nos efforts en vue de faire aboutir la Revendication s'avéraient insuffisants, nous mandaterions un avocat, dans le cadre du Processus de cession et en fonction des perspectives de succès correspondantes, afin qu'il défende juridiquement (et le cas échéant devant un tribunal) la Revendication. Nous mettrons à la disposition dudit avocat l'ensemble des informations dont nous disposons. Nous prendrons en charge les frais relatifs à l'activité de l'avocat que nous aurons mandaté.

Dans le cadre du Processus de procuration, nous vous recommandons de mandater notre avocat (ci-après « **Désignation de l'avocat** »). Toutefois, nous sommes également en droit de mandater en votre nom les avocats auxquels vous avez donné procuration pour la mise en œuvre des décisions amiables et juridictionnelles. Nous vous assistons également après la Désignation de l'avocat en fournissant à celui-ci l'ensemble des informations disponibles et en garantissant une exonération des frais liés à l'activité de l'avocat (voir 6.4). Nous vous informerons de l'évolution des procédures engagées par l'avocat.

1.4 La présentation de nos prestations sur notre site Internet [www.flightright.de](http://www.flightright.de) (ou autres sites Flightright), en particulier le calculateur d'indemnisations, ne constitue pas encore une offre contraignante pour la conclusion d'un contrat.

## 2. Conclusion du contrat, renseignements

2.1 Vous nous mandatez après avoir utilisé le calculateur d'indemnisations sur notre site Internet (ci-après désigné « **Processus de commande** »)

En cliquant sur le bouton de commande correspondant ou en nous retournant les documents que nous mettons à votre disposition (déclaration de cession ou procuration), vous transmettez une offre contraignante concernant la conclusion d'un contrat de gestion d'affaires rémunéré visant à faire

aboutir la Revendication, ainsi que toute demande accessoire. Nous acceptons votre offre par une déclaration expresse (un courrier électronique par exemple) ou par la revendication du dédommagement auprès du transporteur aérien.

2.2. Les renseignements demandés dans le Processus de commande doivent être fournis de manière exhaustive et correcte, et ils doivent faire l'objet d'une correction immédiate si les informations communiquées devaient changer après la déclaration, ou si vous vous aperceviez que des informations erronées ont été transmises. Ceci concerne en particulier les informations relatives à votre vol, à votre adresse, téléphone et adresse électronique.

### 3. Rémunération

3.1 Nous recevons une rémunération équivalente au pourcentage convenu de la revendication obtenue (ci-après désignée « **Rémunération** »), majorée de la taxe légale sur la valeur ajoutée. Le calcul de la rémunération est basé sur tout paiement réalisé par la compagnie aérienne après l'envoi de l'injonction de payer par Flightright, exception faite de toute sorte d'intérêts de retard qui reviennent dans leur intégralité à Flightright. Ledit pourcentage est indiqué lors du Processus de commande. Au cas où la Revendication n'est pas honorée en argent mais en nature (sous la forme d'un avoir par exemple), nous sommes en droit de facturer une rémunération en argent – sauf accord contraire préalable – sur la base de la valeur de la prestation en nature. Le droit à la rémunération existe également lorsque le paiement du transporteur aérien vous a été adressé (par chèque par exemple).

3.2 Le calcul de la rémunération est basé sur la totalité des paiements en argent qui ont été effectués par la compagnie aérienne dans le cadre de la revendication après l'envoi de notre mise en demeure (ci-après dénommés la « **Revendication obtenue** »). Dans l'éventualité où seule une partie du montant du dédommagement exigé serait obtenue, nous calculerions alors la rémunération uniquement en fonction de ce montant partiel obtenu par nos soins. Ceci s'applique également dans le cas où un compromis est trouvé avec la compagnie aérienne, conformément aux dispositions prévues au point 7.

Les paiements en argent effectués par la compagnie aérienne afin de rembourser des frais (action ci-après dénommée le « **Remboursement des frais** ») générés par la désignation d'un avocat et/ou par l'exécution d'une procédure judiciaire (ci-après dénommé les « **Frais de procédure judiciaire** ») ne sont pas considérés comme une partie de la revendication obtenue.

En dépit des efforts considérables consentis par nos avocats dans le but de parvenir à un remboursement total des frais, il est néanmoins possible que tout ou partie des frais de procédure judiciaire engagés ne soient pas obtenus auprès des compagnies aériennes dans certaines configurations (et ce, typiquement pour des motifs liés à une action engagée au civil). Dans l'éventualité où les remboursements de frais ne suffiraient donc pas au cas par cas à régler les frais de procédure judiciaire générés (ci-après dénommés les « **Frais de procédure judiciaire restants** »), la revendication obtenue serait alors minorée du montant équivalent aux frais de procédure judiciaire restants. Dans de tels cas exceptionnels, nous calculons notre rémunération uniquement en fonction de ce montant.

**Exemple:**

<b>600 €</b>	<b>Revendication obtenue</b>
-200 €	Frais de procédure judiciaire
90 €	Remboursement des frais
<u>-110 €</u>	<u>Frais de procédure judiciaire restants</u>
<b>490 €</b>	<b>Base de calcul de la rémunération</b>

3.3 **Au cas où nos efforts resteraient vains, aucun frais ne vous sera imputé.** Ceci s'applique également lorsque notre avocat a été mandaté pour faire aboutir la revendication. Au cas où vous avez mandaté un avocat, nous vous dégageons desdits frais, conformément aux dispositions du point 6.4.

## 4. Décompte, paiement

4.1 Flightright est autorisée à déduire la Rémunération, majorée de la taxe légale sur la valeur ajoutée, ainsi que tout intérêt exigible de plein droit, directement du paiement perçu.

Au cas où un avocat a été mandaté dans le cadre du Processus de procuration, les avocats nous versent les montants obtenus pour les besoins de l'établissement de votre compte.

4.2 Dès que nous sommes en possession de l'ensemble des documents nécessaires pour un décompte, nous établissons votre compte en bonne et due forme, et nous vous versons le montant dû.

4.3 Vous êtes tenu(e) de nous communiquer les coordonnées bancaires grâce auxquelles nous pourrions effectuer le virement de la somme concernée. Au cas où nous vous proposons un mode de paiement alternatif (PayPal ou BitCoin par ex.), vous pouvez nous fournir les informations correspondantes en lieu et place des coordonnées bancaires. Au cas où vous ne possédez pas de compte SEPA, vous devez prendre en charge les éventuels frais occasionnés par le virement ou par le règlement. Au cas où nous vous versons les paiements relatifs aux personnes qui voyageaient avec vous, il vous revient de reverser de manière proportionnelle lesdits montants aux personnes concernées.

## 5. Devoirs et obligations

5.1 Vous nous assisterez dans la réalisation de nos devoirs contractuels. Vous nous communiquerez sur demande l'intégralité des faits constitutifs de la Revendication, dont vous avez connaissance. Vous mettrez à notre disposition les documents/informations nécessaires (en particulier les cartes d'embarquement et autres justificatifs de vol, ainsi que la correspondance avec le transporteur aérien), et vous communiquerez sans délai de votre propre initiative toute nouvelle information. Vous assumerez la responsabilité de l'intégralité et de l'exactitude des documents/informations. Vous vous engagez, le cas échéant, à mettre à disposition sans délai sur demande toute information

complémentaire nécessaire.

5.2 Vous êtes tenu(e) de nous informer immédiatement lorsque vous (et/ou la personne dont vous avez signalé qu'elle voyageait avec vous) bénéficiez de prestations du transporteur aérien ou lorsque celui-ci prend contact avec vous.

5.3 Avant notre mandat, vous n'avez pas bénéficié par ailleurs de la réparation, et aucun tiers n'est mandaté pour obtenir réparation. Durant la période de validité de notre contrat visant à faire aboutir la Revendication, vous ne mandaterez de votre propre chef aucun prestataire de service, avocat ni organisme privé ou public (organisme de conciliation des transports publics de voyageurs en Allemagne (SÖP), par exemple) pour défendre vos intérêts, ni n'engagerez de procédure judiciaire ou obtiendrez réparation de votre propre chef.

5.4 Par ailleurs, dans le cadre du Processus de procuration, vous ne pourrez céder la Revendication ni donner celle-ci en gage à des tiers qu'avec notre consentement.

## **6. Désignation de l'avocat, acceptation de l'exonération des frais**

6.1 En tant que prestataire de services juridiques, nous ne disposons pas, en principe, du pouvoir de représentation devant les juridictions compétentes. Au cas où nos efforts pour faire aboutir la Revendication par voie amiable (y compris une procédure de recouvrement d'un impayé par voie de justice) s'avéraient entièrement ou en partie vains, nous désignerions, en cas de succès potentiel et dans le cadre de la Procédure de cession, un avocat en notre nom et à nos propres risques financiers pour qu'il fasse aboutir la Revendication.

6.2 Dans le cadre du Processus de procuration, nous vous recommandons de mandater un avocat si les conditions mentionnées au point 6.1 se présentent. La désignation de nos avocats implique la conclusion d'un contrat particulier entre vous-même et notre avocat.

Vous donnez mandat à l'avocat pour qu'il reçoive les déclarations faites par Flightright de votre part en lien avec ledit mandat spécifique. Nous nous engageons par la présente à vous exonérer des frais de l'avocat mandaté par vous-même, conformément au point 6.4.

6.3 Vous nous autorisez à accorder audit avocat l'accès aux documents et aux informations. Vous vous engagez à répondre directement aux questions de l'avocat concernant les faits jugés.

6.4 Au cas où la réalisation de la Revendication n'aboutissait pas malgré la désignation de l'avocat, par voie amiable ou judiciaire, nous vous exonérerions des frais relatifs à la désignation de l'avocat.

Nous prenons également en charge les divers frais judiciaires (y compris les frais de procès, les frais d'avocat de la partie adverse, et les éventuels frais accessoires occasionnés par la saisie de juridictions internationales), lorsque le transporteur aérien ne rembourse pas ceux-ci.

## **7. Compromis judiciaire et amiable**

7.1 La conclusion d'un compromis nécessite votre accord, et ce, sans préjudice de votre pouvoir de convenir avec nous ou avec l'avocat (pour peu qu'il ait été mandaté par vous ou en votre nom) d'un cadre de compétence à titre préventif pour la conclusion d'un compromis. Dans ce cas, les compromis conclus dans les limites de ce cadre de compétence ne requièrent aucun autre accord. De plus, nous sommes également habilités à refuser un compromis sans vous consulter dans le cas

où la compagnie aérienne vous proposerait soit un montant inférieur à 80 % de celui de l'indemnisation, soit uniquement des avoirs en lieu et place d'une somme d'argent.

7.2 Au cas où un avocat est mandaté dans le cadre du Processus de procuration, vous devez obtenir notre accord pour conclure un compromis irrévocable, pour revenir sur un compromis conclu avec notre accord, pour renoncer à votre droit, pour abandonner une plainte ou procéder à tout autre acte de disposition relatif à la Revendication.

7.3 En cas de compromis (judiciaire ou amiable), les frais d'avocat et, le cas échéant, les frais judiciaires sont déduits du montant convenu du compromis, si ceux-ci n'ont pas été pris en charge par le transporteur aérien (ce qui est le cas d'ordinaire).

## **8. Droit de rétractation et informations relatives à la rétractation pour les consommateurs**

Au cas où vous êtes considéré(e) comme un consommateur/une consommatrice au sens de l'article 13 du Code civil allemand, c.-à-d. une personne physique qui passe un acte juridique pour des motifs ne pouvant être principalement imputés ni à son activité commerciale, ni à son activité professionnelle indépendante, vous disposez d'un droit de rétractation légale, au sujet duquel nous vous donnons les informations suivantes:

### **Informations relatives à la rétractation**

#### **Droit de rétractation**

Vous êtes en droit de vous rétracter du présent Contrat dans les 14 jours sans devoir préciser de motif. Le délai de rétractation est de 14 jours à partir de la date de conclusion du contrat (au sens au point 6.4), et au plus tard cependant à réception de la présente information relative à la rétractation.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter du présent Contrat en nous envoyant une déclaration non équivoque (par ex. par courrier postal, téléfax ou courrier électronique, mention faite de votre numéro de référence) en utilisant les coordonnées suivantes :

Flightright GmbH  
Rudolf-Breitscheid-Str. 162  
14482 Potsdam, Allemagne  
Tél. : +49 (0) 331 9816 9040  
Fax. : +49 (0) 330 2898 281 09  
E-mail : [service@flightright.de](mailto:service@flightright.de)

Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint (voir ci-dessous), lequel n'est pas prérempli.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer la notification relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **Effet de la rétractation**

Au cas où vous vous rétractez du présent Contrat, nous sommes tenus de vous rembourser

l'ensemble des paiements que vous nous avez adressés, frais d'envoi compris (à l'exception des frais accessoires résultant du fait que vous avez opté pour un autre type d'envoi que l'envoi standard le plus économique que nous vous proposons), et ce, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la notification de votre rétractation du présent Contrat. Pour effectuer ledit remboursement, nous utilisons le mode de paiement avec lequel vous avez procédé à la transaction originale, sauf accord contraire conclu avec vous-même ; en aucun cas un dédommagement ne saurait vous être facturé du fait dudit remboursement.

Au cas où vous avez demandé que la prestation commence pendant le délai de rétractation, vous êtes tenu(e) de nous verser un montant raisonnable. Celui-ci correspond à la part des prestations accomplies à la date à laquelle vous nous avez notifié l'exercice de votre droit de rétractation du présent Contrat, rapportée au montant total des prestations prévues au titre du Contrat.

#### **Dispositions particulières**

Votre droit de rétractation expire prématurément lorsque nous accomplissons intégralement la prestation après avoir initié celle-ci avec votre accord exprès, et lorsque vous nous avez confirmé avant l'accomplissement de la prestation avoir connaissance du fait que vous perdriez votre droit de rétractation en cas de réalisation intégrale du contrat par nous-même.

Veuillez remplir le formulaire suivant si vous souhaitez vous rétracter du Contrat:

#### Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de

Flightright GmbH  
Rudolf-Breitscheid-Str. 162  
14482 Potsdam, Allemagne  
Tél. : +49 (0) 331 9816 9040  
Fax. : +49 (0) 330 2898 281 09  
E-mail : [service@flightright.de](mailto:service@flightright.de)

Je me rétracte/Nous nous rétractons par la présente du contrat conclu en vue de l'exécution de la prestation suivante :

- Commande effectuée le :
- Nom du consommateur/-trice :
- Signature de l'utilisateur/-trice :
- Date :

Nous vous confirmerons le plus vite possible la rétractation.

**Fin de l'information relative à la rétractation**

## 9. Durée du contrat, résiliation et résolution du litige

9.1 Le contrat prend fin lorsque la Revendication a abouti ou lorsque nous avons établi l'absence de chance de succès du recouvrement et que nous vous en avons informé(e).

9.2 Par ailleurs, la relation contractuelle peut être dénoncée à tout moment par vous-même ou par nous. Nous nous réservons le droit de procéder à la résiliation lorsque vous enfreignez les devoirs et obligations définis au point 5.

9.3. Le fait que vous dénonciez la relation contractuelle après la procuration et le paiement de la Revendication ne porte pas préjudice à notre droit à rémunération définie au point 5.

9.4. La Commission européenne propose une plateforme de règlement en ligne de litiges. Toutefois, nous préférons clarifier des problèmes éventuels directement avec vous et nous ne participons donc pas aux arbitrages des consommateurs. Contactez-nous dans ces cas directement à [service@flightright.fr](mailto:service@flightright.fr).

## 10. Dispositions finales

10.1 Le droit applicable est le droit de la République fédérale d'Allemagne à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Au cas où vous avez transmis la commande en tant que consommateur et au cas où vous vous trouviez dans un autre pays que votre pays habituel de résidence à la date de ladite commande, les dispositions légales contraignantes dudit pays sont également applicables.

10.2 Si vous êtes vendeur/-euse et si le siège de votre société se trouve en Allemagne à la date de la commande, la juridiction compétente exclusive est celle de notre siège à Potsdam. Sinon, les dispositions légales applicables s'appliquent aux compétences locales et internationales.