



# Condiciones generales de contratación / derecho de revocación de Flightright GmbH

(versión del 23 de julio de 2019)

## 1. Objeto del acuerdo y servicios de Flightright

1.1 Nos encargamos de hacer valer frente a las compañías aéreas el derecho de compensación económica (y en su caso, otros derechos) que le pudieran corresponder de acuerdo con el Reglamento de la UE 261/2004 sobre compensación económica y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y cancelación o de gran retraso en los vuelos (en adelante, la “**Reclamación**”), en base a una comisión de éxito, y de conformidad con las siguientes cláusulas.

Con el fin de hacer valer sus derechos y sujeto a la decisión de Flightright, usted nos cede de forma irrevocable y los derechos de Reclamación y las acciones de Reclamación que llevan aparejadas dichos créditos incluyendo las facultades necesarias para reclamar extrajudicialmente el cobro directo en su nombre (en adelante, “**Proceso de Cesión**”) o bien nos otorga un poder para ejecutar la Reclamación en su nombre (en adelante, “**Proceso de Apoderamiento**”).

1.2 Llevaremos a cabo todos los esfuerzos necesarios para cobrar de la compañía aérea la Reclamación correspondiente de forma extrajudicial, y recabaremos para ello la información necesaria (también de la compañía aérea).

1.3 En el supuesto de que nuestros esfuerzos para hacer valer la Reclamación no obtuvieran resultados y siendo las perspectivas de éxito buenas, procederemos, en los casos de Proceso de Cesión, a la contratación de un abogado con el fin de hacer valer la Reclamación, incluso, en su caso, mediante acciones ante los tribunales competentes. Proporcionaremos al abogado contratado toda la información disponible. Los costes de la actuación del abogado contratado correrán a nuestro cargo.

En los casos de Proceso de Apoderamiento (dentro de los límites permitidos por la ley nacional), uno de nuestros abogados colaboradores podría intervenir en la reclamación extrajudicial de su indemnización, para lo cual usted nos autorizará en el “Proceso de Apoderamiento” y/o le recomendaremos la contratación de nuestro abogado (en adelante, “**Contratación del Abogado**”). No obstante, también estamos autorizados a encargar en su nombre a los abogados apoderados por usted que tomen las medidas extrajudiciales y judiciales necesarias. Tras la Contratación del Abogado, le seguiremos prestando nuestro apoyo proporcionando a dicho abogado toda la información disponible y asumiendo los costes de la actuación del abogado (cf. apartado 6.4). Le mantendremos informado acerca de los avances de las acciones del abogado.

1.4 La presentación de los servicios que prestamos en el sitio web [www.flightright.es](http://www.flightright.es) (u otras páginas de Flightright), en especial la calculadora de indemnización, no constituye una oferta vinculante para celebrar un contrato.

## 2. Conclusión del contrato, especificaciones

2.1 Usted nos encomendará la gestión de su reclamación tras pasar por la calculadora de indemnización en nuestro sitio web correspondiente (también denominado “**Proceso de Encargo**”).

Al hacer clic en el botón correspondiente o enviarnos los documentos que ponemos a su disposición (declaración de cesión o poder), estará enviando una oferta vinculante para firmar un acuerdo de mandato remunerado para hacer valer su reclamación, así como los intereses de demora derivados. Aceptaremos su encargo mediante una declaración expresa (por ejemplo, a través de correo electrónico) o mediante la reivindicación de la compensación frente a la compañía aérea.

2.2. Los datos solicitados en el proceso de encargo se deben proporcionar de forma íntegra y correcta, y se deben modificar de inmediato si los datos facilitados cambian después del registro o si se percata de que ha proporcionado datos incorrectos. Esto se refiere en especial a los detalles del vuelo, dirección, teléfono y dirección de correo electrónico.

### 3. Remuneración

3.1 Recibiremos una remuneración que corresponderá al porcentaje acordado sobre la reclamación recaudada (en adelante, “**Remuneración**”), más el IVA vigente. La base de cálculo para la remuneración es todo lo recibido de la compañía aérea tras el envío de nuestra reclamación de pago, con excepción de los intereses de demora devengados que serán, en su totalidad, para Flightright. El porcentaje correspondiente se indicará en el proceso de encargo. En el caso de que, con su consentimiento, la reclamación no sea satisfecha con dinero, sino en forma de un pago en especie (p. ej., vales para vuelos), tendremos derecho a recibir una remuneración en dinero, que, salvo haber acordado lo contrario, se basará en el valor del pago en especie. Asimismo tendremos derecho a una remuneración en caso de que la compañía aérea le pague a usted directamente (p. ej. mediante un cheque).

3.2 Constituyen la base de cálculo para la remuneración todos aquellos pagos que la compañía aérea efectúe en relación con la reclamación tras el envío de nuestra reclamación de pago (en adelante, también “**reclamación recaudada**”). En caso de recibir únicamente una parte de la compensación reclamada, calcularemos nuestra remuneración solo en base a la suma parcial recaudada. Lo mismo se aplicará en el caso de alcanzar un acuerdo según el apartado 7.

Los pagos que efectúe la compañía para reembolsar gastos (en adelante, también “**reembolso de costes**”) que se hayan originado debido a la contratación de los servicios de un abogado y/o a la ejecución de un procedimiento judicial (en adelante, también “**costes judiciales**”) no se consideran parte de la reclamación recaudada. A pesar de los esfuerzos de nuestros abogados para obtener reembolsos íntegros de los gastos, en determinadas situaciones (típicamente por motivos del procedimiento civil) es posible que la condena total de los costes judiciales no recaiga sobre la compañía aérea o que recaigan sobre ésta parcialmente. Si, por este motivo, en algún caso los reembolsos de costes no fueran suficientes para compensar totalmente los costes judiciales en los que se ha incurrido (en adelante, también “**costes judiciales restantes**”), la reclamación recaudada se reducirá deduciendo de ella los costes judiciales restantes. En estos casos excepcionales, solo calcularemos nuestra remuneración en base a esta cantidad.

**Ejemplo:**

**600 € reclamación recaudada**

-200 € costes judiciales

90 € reembolso de gastos

-110 € costes judiciales restantes

**490 € base de cálculo para la remuneración**

**3.3 En el caso de que nuestros esfuerzos no tengan éxito, no surgirá ningún coste para usted.**

Tampoco en el caso de haber recurrido a nuestro abogado para hacer valer la Reclamación. En el caso de que usted haya contratado a un abogado o nosotros hayamos encargado la intervención de uno de nuestros abogados colaboradores en su nombre, nosotros asumiremos los costes conforme al apartado 6.4.

## **4. Facturación y pago**

4.1 Quedamos facultados para deducir directamente de los pagos que recaudemos la remuneración más IVA que nos corresponda, incluyendo todos los pagos de intereses.

Si en el proceso de apoderamiento se ha contratado a un abogado, este nos hará llegar a nosotros los importes recaudados con el fin de poder facturárselos a usted.

4.2 En cuanto dispongamos de toda la documentación necesaria para la facturación, procederemos a facturarle ordenadamente y a pagarle el importe que le corresponde.

4.3 Para ello, deberá indicarnos la cuenta bancaria a la que desea que le transfiramos el dinero. En el caso de que le ofrezcamos métodos de pago alternativos (como PayPal, BitCoin), podrá proporcionarnos la información correspondiente en lugar de los datos bancarios. En caso de que no disponga de una cuenta SEPA, el destinatario de la transferencia deberá correr con los costes de la transferencia, en caso de que los haya. En la medida en la que reciba en su cuenta el pago destinado a sus compañeros de viaje, tendrá que remitirles ese dinero proporcionalmente.

## **5. Deberes y obligaciones**

5.1 Usted nos proporcionará el apoyo necesario para llevar a cabo nuestras obligaciones contractuales. Nos indicará los hechos subyacentes de forma completa, de acuerdo con su conocimiento, cuando se lo solicitemos. Nos facilitará los documentos/datos (en particular, las tarjetas de embarque, registros de vuelo, así como la correspondencia con la línea aérea) necesarios para el proceso y nos informará de inmediato sobre cualquier novedad por iniciativa propia. Usted es el responsable de la integridad y exactitud de los documentos/datos. Usted se comprometerá a,

en caso de que sea necesario y se lo solicitemos, facilitarnos a la mayor brevedad posible la información adicional solicitada.

5.2 Estará obligado a informarnos de inmediato si usted (y/o sus compañeros de viaje) recibe/n de la línea aérea algún tipo de prestación o compensación o si ésta se pone en contacto con ustedes.

5.3 No debe haber resuelto de otro modo la Reclamación antes de contratarnos, ni mucho menos debe haber un tercero contratado aún para ejecutarla. Durante la vigencia de nuestro contrato para hacer valer la Reclamación no le estará permitido contratar por su cuenta a otro proveedor, abogado o institución privada o pública (por ejemplo, OCU) para defender sus intereses. Tampoco le estará permitido iniciar una acción legal por su cuenta ni tampoco disponer de la reclamación.

5.4 No le estará permitida la cesión o pignoración a terceros de la Reclamación que nos haya encomendado sin nuestro consentimiento.

## **6. Contratación de abogados, compromiso de exención de costes**

6.1 Como proveedores de servicios jurídicos, no podemos, por lo general, representarle judicialmente en los tribunales. Si nuestros esfuerzos extrajudiciales para cobrar su reclamación (inclusive procedimiento monitorio) no prosperasen o dieran resultado sólo parcialmente, contrataremos, en el caso de Proceso de Cesión, un abogado en nuestro propio nombre a nuestro coste, para continuar con la reclamación en caso de que las posibilidades de éxito lo justifiquen.

6.2 En el Proceso de Apoderamiento, dentro de los límites permitidos por la ley nacional, en el supuesto de darse los requisitos indicados en el apartado 6.1, uno de nuestros abogados colaboradores podría intervenir en la reclamación extrajudicial de su indemnización, de acuerdo con el poder que usted ha firmado, y/o le recomendaremos la contratación de un abogado. En caso de contratar a nuestros abogados, usted firmará un contrato aparte con los mismos.

Por la presente autoriza al abogado contratado a aceptar en su nombre nuestras declaraciones respecto a esta relación contractual. Por la presente nos comprometemos a asumir los costes del abogado que usted o Flightright contrate en su nombre de acuerdo con el apartado 6.4.

6.3 Por la presente nos autoriza a permitir que el abogado acceda a los documentos/información. Asimismo, se compromete a responder directamente las preguntas del abogado relativas al caso.

6.4 En el caso de que, tras la Contratación del Abogado, la reclamación de la indemnización tampoco tenga éxito ni por la vía extrajudicial ni por la judicial, nosotros asumiremos todos los costes de la Contratación del Abogado.

Asimismo asumiremos los demás costes de la acción judicial (inclusive los costes de los tribunales, del abogado de la parte contraria, así como cualquier coste adicional que se derive de una jurisdicción internacional) si la compañía aérea no los reembolsa.

## **7. Acuerdos dentro y fuera del tribunal**

7.1 La celebración del acuerdo requiere su consentimiento. Sin perjuicio de lo anterior, también podrá otorgarnos a nosotros o, en caso de que usted o nosotros en su nombre contratemos a un abogado, a éste un marco de competencias para celebrar en su nombre dichos acuerdos. En tal caso,

los acuerdos que recaigan dentro de dicho marco de competencias no requerirán ninguna autorización adicional. Además, estamos autorizados a rechazar un acuerdo sin necesidad de consultárselo en el caso de que la compañía aérea le ofrezca menos del 80% del importe de la indemnización o solo le ofrezca vales en vez de una compensación económica.

7.2 De haber contratado un abogado dentro del Proceso de Apoderamiento, sólo tendrá derecho a celebrar un acuerdo irrevocable, revocar un acuerdo celebrado con nuestro consentimiento, renunciar su derecho de reclamación, abandonar la acción disponer de la reclamación de cualquier otro modo si cuenta con nuestro consentimiento.

7.3 En caso de alcanzar un acuerdo (dentro o fuera de los tribunales), los costes del abogado y, en su caso, de los tribunales se deducirán del importe acordado, en caso de que la compañía aérea no asuma dichos costes (como es habitual).

## 8. Política de derecho de revocación y cancelación del consumidor

En caso de que usted sea un consumidor de acuerdo con lo establecido en §13 del Código Civil alemán (BGB), es decir, es una persona natural que lleva a cabo un negocio jurídico con un propósito que no es el de su actividad comercial o su profesión, se le otorga por ley el derecho a cancelar el contrato, acerca de lo cual le informamos como sigue:

### Política de cancelación

#### Derecho de revocación

El presente contrato podrá ser revocado en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación alguna. El plazo para revocar el contrato será de 14 días desde la conclusión del mismo (de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.1) y como tarde tras la recepción de la comunicación de la revocación.

Para ejercer su derecho de revocación tendrá que informarnos:

**Flightright GmbH**  
**Rudolf-Breitscheid-Str. 162**  
**14482 Potsdam**  
**Tel.: +49 (0) 331 9816 9040**  
**Fax: +49 (0) 330 2898 281 09**  
**Correo electrónico: [service@flightright.de](mailto:service@flightright.de)**

mediante una declaración expresa de su decisión de rescindir el contrato (p. ej. Enviando una carta por correo ordinario, fax o correo electrónico, indicando en todo caso su número de referencia). Para ello, puede utilizar el formulario de revocación adjunto (ver abajo), siendo el mismo no preceptivo para ello.

Para cumplir con el plazo establecido para la revocación será suficiente con que la comunicación sobre el ejercicio del derecho de revocación sea enviado antes del vencimiento de dicho plazo.

#### Consecuencias de la revocación

Si revoca este contrato, le reembolsaremos todos los pagos que nos haya efectuado, inclusive los costes de envío (con excepción de los costes adicionales derivados de la elección de otro tipo de envío distinto al envío estándar más económico que ofrecemos) de forma inmediata y como tarde en el plazo de 14 días a partir del día que recibamos su petición de revocación de este contrato. Para el reembolso haremos uso del mismo medio de pago que usted haya utilizado para la transacción inicial, a no ser que acordemos con usted otra cosa de forma explícita; En ningún caso se le cobrará importe alguno por esta devolución.

Si solicitó que la prestación del servicio comenzara durante el plazo de revocación, tendrá que pagarnos un importe apropiado. Este equivaldrá al porcentaje de los servicios prestados hasta el momento en que nos informe de que desea ejercer su derecho de revocación, en comparación con el volumen total de los servicios previstos en el contrato.

### **Consideraciones especiales**

Su derecho de revocación caducará prematuramente en caso de que hayamos prestado el servicio por completo y de que la prestación de los servicios se hiciera con su expreso consentimiento y, antes del comienzo de la prestación del servicio, haya confirmado tener conocimiento de que, con el cumplimiento total del contrato se perdería el derecho de revocación.

Si quiere revocar el contrato, puede utilizar el siguiente formulario:

#### Plantilla del formulario de revocación

Destinatario:

Flightright GmbH  
Rudolf-Breitscheid-Str. 162  
14482 Potsdam  
Tel.: +49 (0) 331 9816 9040  
Fax.: +49 (0) 330 2898 281 09  
Correo electrónico: [service@flightright.de](mailto:service@flightright.de)

Por la presente revoco/revocamos el contrato de prestación de los siguientes servicios

- Número de caso:
- Fecha de encargo:
- Nombre del/la consumidor/a:
- Firma del/la consumidor/a:
- Fecha:

Le confirmaremos de inmediato la recepción de la revocación.

**Fin de la política de cancelación**

## 9. Duración, terminación del contrato y resolución de conflictos

9.1 El contrato con nosotros se dará por terminado cuando la Reclamación se haya liquidado o cuando determinemos, después de haber llevado a cabo el análisis debido, que el cobro no tiene posibilidades de éxito y le hayamos informado al respecto.

9.2 La relación contractual puede ser finalizada por ambas partes en todo momento. En especial, nos reservamos el derecho a rescindirlo si usted incumple los deberes y obligaciones definidos en el apartado 5.

9.3. En caso de que dé por terminada la relación contractual tras el encargo y el pago de la reclamación, nuestro derecho a remuneración de acuerdo con el apartado 4 permanecerá vigente.

9.4. La Comisión Europea ha habilitado una plataforma para la resolución *online* de conflictos. Sin embargo, desde Flightright preferimos aclarar los problemas que puedan surgir directamente con usted, por lo que no participamos en procesos de mediación o arbitraje de consumo. En estos casos, contacte con nosotros directamente en [service@flightright.es](mailto:service@flightright.es)

## 10. Disposiciones finales

10.1 Se aplicarán las leyes de la República Federal de Alemania, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Si ha hecho su encargo como consumidor y en el momento de su encargo residía en otro país, se aplicarán adicionalmente las disposiciones legales obligatorias de dicho país.

10.2 Si es un comerciante y tiene su domicilio en Alemania en el momento de su encargo, nuestro domicilio en Potsdam será la jurisdicción exclusiva. Por lo demás serán de aplicación las disposiciones legales aplicables en lo relativo a la competencia territorial e internacional de los juzgados.