

## Termini e condizioni generali / politica di annullamento della Flightright GmbH

(Versione del 12 gennaio 2018)

### 1. Oggetto del contratto e servizi offerti da Flightright

1.1 Flightright si occupa di far valere, accertare e riscuotere a fronte di un esito positivo i Suoi diritti di compensazione (ed eventualmente anche altri diritti) che possono spettarle ai sensi del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri nei confronti delle compagnie aeree n. 261/2004 (in seguito definiti congiuntamente anche "**Credito**") nei termini di cui alle seguenti disposizioni.

Ai fini indicati potrà a nostra discrezione cederci il Credito in via fiduciaria e irrevocabile (in seguito anche "**Procedura di cessione**") oppure autorizzarci a riscuotere il Credito a Suo nome (in seguito anche "**Procedura di delega**").

1.2 Flightright si impegna a mettere in atto le misure possibili finalizzate a ottenere il pagamento da parte di una compagnia aerea in via stragiudiziale e a richiedere le informazioni necessarie a tale scopo (anche dalla compagnia aerea stessa).

1.3 Nel caso in cui i nostri sforzi non dovessero portare a un esito positivo, con buone prospettive di successo nella procedura di cessione affideremo l'incarico a un avvocato di fiducia, al fine di far valere il Credito per via legale (ed eventualmente anche giudiziaria). A tal fine, metteremo a disposizione del nostro avvocato di fiducia tutte le informazioni disponibili. I costi per l'attività dell'avvocato da noi incaricato sono a nostro esclusivo carico.

Nella procedura di delega Le consigliamo di conferire il mandato direttamente al nostro avvocato di fiducia (in seguito definito anche "**Mandato dell'Avvocato**"). È tuttavia nostro diritto conferire un ulteriore mandato agli avvocati di fiducia da Lei incaricati per avviare a Suo nome provvedimenti in via giudiziale e stragiudiziale. Flightright Le fornisce assistenza anche dopo il conferimento del mandato, mettendo a disposizione dell'avvocato di fiducia tutte le informazioni possibili a garantendoLe l'esenzione delle spese per l'attività legale (cfr. punto 6.4). Flightright La terrà informato sull'ulteriore corso del procedimento legale.

1.4 La presentazione dei nostri servizi sul sito [www.flightright.it](http://www.flightright.it) (o sulle altre pagine di Flightright), in particolare il calcolatore del risarcimento, non costituisce ancora un'offerta vincolante per la stipula di un contratto.

### 2. Conclusione del contratto, specifiche

2.1 Lei ci conferisce l'incarico dopo aver utilizzato il calcolatore di risarcimento sul nostro sito web (in seguito definito anche "**Procedura d'incarico**").

Cliccando sull'apposito pulsante o inviandoci i documenti che Le abbiamo messo a disposizione (dichiarazione di cessione o delega) verrà trasmessa un'offerta vincolante per la conclusione di un contratto ai fini della rivendicazione del Credito e degli altri crediti accessori. flightright accetta la Sua offerta con una dichiarazione esplicita (ad esempio tramite e-mail) oppure attraverso il

comportamento consistente nell'esercizio del Credito nei confronti della compagnia aerea.

2.2. Le informazioni richieste nella procedura d'incarico devono essere fornite integralmente e correttamente e devono essere modificate immediatamente se i dati forniti subiscono modifiche in data successiva alla registrazione oppure qualora Lei si accorga di aver fornito dati erranei. Ciò fa fede in particolare, ma non solo, per i Suoi dati concernenti volo, indirizzo, telefono e indirizzo e-mail.

### 3. Costo del servizio

3.1 Il costo del servizio ci verrà corrisposto nell'importo della percentuale concordata sul Credito rivendicato (in seguito definito anche "**Costo del servizio**") + IVA. Il costo del servizio viene calcolato sulla base di tutto ciò che è stato erogato dalla compagnia aerea in seguito alla spedizione del nostro sollecito di pagamento, a eccezione di eventuali interessi maturati, i quali spettano interamente a Flightright. La percentuale applicata per calcolare il costo del servizio viene indicata nella procedura d'incarico. Nel caso in cui con il Suo consenso il credito non verrà soddisfatto in denaro ma in prestazioni materiali (ad esempio con buoni volo) avremo diritto a una commissione in denaro che sarà calcolata – salvo accordi in deroga, da concludersi per iscritto o via mail – in base al valore della prestazione materiale. Il nostro diritto al costo del servizio sussiste anche se il pagamento Le verrà effettuato direttamente dalla compagnia di volo (ad esempio a mezzo assegno).

3.2 Il costo del servizio viene calcolato sulla base di tutti i pagamenti in contanti erogati dalla compagnia di volo in seguito all'invio del nostro sollecito di pagamento, compresi eventuali interessi maturati (di seguito definiti anche "**credito rivendicato**"). Nel caso in cui venga recuperato solo un importo parziale del risarcimento richiesto, la commissione sarà calcolata solo sull'importo parziale da noi recuperato. Ciò vale anche nel caso in cui venga concluso un accordo con la compagnia di volo di cui alla cifra 7.

I pagamenti in contanti effettuati dalla compagnia di volo per rimborsare i costi per il conferimento del mandato a un avvocato e/o l'esecuzione di una procedura giudiziale (di seguito chiamati anche "**spese di giudizio**"), (di seguito chiamati anche "**rimborso spese**"), non sono compresi nel credito rivendicato.

Nonostante il massimo impegno dei nostri avvocati per ottenere il rimborso totale dei costi, in alcune situazioni le spese di giudizio sostenute non vengono applicate in toto (tipicamente per motivi di processo civile) nei confronti della compagnia di volo. Se in singoli casi i rimborsi delle spese non dovessero essere sufficienti a compensare totalmente le spese di giudizio sostenute (di seguito chiamate anche "**spese di giudizio rimanenti**"), il credito rivendicato viene ridotto delle spese di giudizio rimanenti. In simili casi eccezionali il nostro compenso viene calcolato solo su questo importo.

**Esempio:**

<b>600 €</b>	<b>credito rivendicato</b>
-200 €	spese di giudizio
90 €	rimborso spese
<u>-110 €</u>	<u>spese di giudizio rimanenti</u>

490 €

Base di calcolo per il compenso

### 3.3 Qualora il nostro servizio non produca un esito positivo, non Le sarà addebitato alcun costo.

Ciò vale anche se per la rivendicazione del Credito sono stati incaricati i nostri avvocati di fiducia. Qualora Lei abbia direttamente conferito il mandato a un avvocato di fiducia, sarà esonerato dai costi dello stesso nei termini della cifra 6.4.

## 4. Conteggio, pagamento

4.1 Siamo autorizzati a trattenere il costo del servizio che ci spetta + IVA ed eventuali interessi maturati sul credito direttamente dai pagamenti che ci verranno effettuati.

Se nella procedura di delega è stato incaricato un avvocato di fiducia, questo verserà a noi gli importi recuperati in modo da poterli conteggiare nel costo del servizio.

4.2 Appena saremo in possesso di tutta la documentazione necessaria per il conteggio, eseguiremo regolarmente i conteggi con Lei e Le corrisponderemo l'importo che Le spetta.

4.3 Lei dovrà indicare un conto bancario sul quale potremo versare il denaro. Se Le proporremo metodi di pagamento alternativi (ad esempio PayPal, BitCoin), potrà indicarci le opportune informazioni in luogo del conto bancario. Nel caso in cui non posseda un conto SEPA, eventuali spese per il bonifico o per il pagamento saranno poste a Suo carico. Qualora riceva da noi pagamenti che sono destinati ad altri viaggiatori registrati con Lei, dovrà inoltrarli in percentuale agli altri.

## 5. Obblighi e doveri

5.1 Lei dovrà cooperare diligentemente e tempestivamente ai fini della esecuzione dei nostri obblighi contrattuali. Su richiesta dovrà comunicarci le circostanze di fatto complete alla base del Credito secondo lo stato delle Sue conoscenze. Dovrà metterci a disposizione le documentazioni/informazioni necessarie (in particolare carta d'imbarco, altri documenti di volo e lo scambio di corrispondenza con la compagnia aerea) e fornirci spontaneamente ogni nuova informazione. Lei è responsabile dell'integrità e della correttezza delle documentazioni/informazioni. Si impegna a mettere a nostra disposizione su richiesta eventuali informazioni integrative che si rendano necessarie.

5.2 È tenuto a informarci immediatamente se Lei (e/o viaggiatori da Lei registrati) riceverà denaro o altre prestazioni dalla compagnia di volo e la stessa si metterà in contatto con Lei.

5.3 Prima di averci assegnato l'incarico relativo al Credito non avrà dato disposizioni in deroga, né avrà conferito l'incarico di recupero a una terza parte. Nel periodo di validità del nostro contratto per la rivendicazione del Credito non potrà inoltre conferire autonomamente l'incarico di tutelare i Suoi interessi ad altri fornitori di servizi, avvocati o uffici pubblici o privati (ad esempio l'Ufficio indipendente di conciliazione della Germania per il trasporto pubblico di passeggeri, (SÖP)) né avviare autonomamente azioni giudiziali e/o stragiudiziali o disporre del credito.

5.4 Nella procedura di delega è inoltre tenuto a non cedere a terzi o costituire in pegno il credito per

il quale ci ha conferito l'incarico di rivendicazione.

## **6. Nomina degli avvocati, impegno all'esenzione dei costi**

6.1 In linea di massima, in qualità di fornitori di servizi legali, non siamo autorizzati a rappresentarLa dinanzi ai tribunali civili ordinari competenti. Nel caso in cui il nostro impegno stragiudiziale finalizzato al recupero del Credito (anche per una procedura di sollecito) fallisca o riesca solo in parte, nella procedura di cessione con rispettive prospettive di esito positivo affideremo il mandato a un avvocato di fiducia che agirà a nome proprio e con rischio dei costi a nostro carico.

6.2 Nella procedura di delega, in presenza delle condizioni menzionate nella clausola 6.1 Le consigliamo di incaricare un avvocato di fiducia. Se vengono incaricati i nostri avvocati di fiducia, sarà concluso un contratto separato tra Lei e il nostro avvocato di fiducia.

Lei autorizza l'avvocato di fiducia ad accettare dichiarazioni da noi in relazione al presente rapporto di mandato. Con la presente ci impegniamo ad esonerarLa dalle spese dell'avvocato di fiducia da Lei incaricato, di cui alla cifra 6.4.

6.3 Lei ci consente di concedere all'avvocato di fiducia l'accesso alla documentazioni e informazioni. Lei si impegna a rispondere direttamente alle domande dell'avvocato di fiducia in merito allo stato dei fatti.

6.4 Se la rivendicazione del Credito non avrà esito positivo anche dopo aver incaricato l'avvocato e dopo la procedura stragiudiziale e all'occorrenza anche giudiziale, Lei sarà esonerato dai costi legati al mandato dell'avvocato.

Ci accogliamo anche gli altri costi del procedimento legale (comprese le spese di giudizio, i costi dell'avvocato della parte avversa ed eventuali costi aggiuntivi presso i fori competenti internazionali), qualora non vengano risarciti dalla compagnia aerea.

## **7. Accordi giudiziali e stragiudiziali**

7.1 Per concludere un accordo è necessario il Suo consenso. Fatto salvo quanto sopra esposto, se l'avvocato di fiducia è stato incaricato da Lei o a Suo nome, Lei avrà la possibilità di definire l'ambito di competenza per la conclusione di accordi. In tal caso per gli accordi compresi in detto ambito di competenza non occorre un ulteriore consenso. Siamo inoltre autorizzati a respingere l'accordo senza consultazione con voi, se la compagnia di volo vi offre meno dell'80% della somma del risarcimento o vi offre solo buoni invece di denaro.

7.2 Se nella procedura di delega è stato incaricato un avvocato di fiducia, Lei sarà autorizzato a concludere un accordo irrevocabile, revocare un accordo concluso con il nostro consenso, rinunciare al diritto, ritirare una citazione oppure a disporre diversamente in merito al Credito, in tutti i casi solo con il nostro consenso.

7.3 In caso di un accordo (giudiziale o stragiudiziale) le spese legali ed eventualmente giudiziarie liquidate dal giudice saranno detratte dall'importo pattuito nell'accordo, salvo che le spese (come spesso accade) non siano state sostenute dalla compagnia di volo.

## **8. Diritto di revoca e politica di annullamento per i consumatori**

Se Lei è un consumatore ai sensi dell'art. 13 del codice civile tedesco (BGB) e della diversa normativa nazionale applicabile, cioè se è una persona fisica che conclude un negozio giuridico per scopi prevalentemente non legati alla Sua attività commerciale o alla Sua attività professionale autonoma, ha un diritto di recesso in merito al quale Le forniamo le seguenti indicazioni:

### **Politica di annullamento**

#### **Diritto di revoca**

È Suo diritto recedere dal presente contratto entro 14 giorni senza fornire una motivazione. Il periodo di recesso è di 14 giorni calcolati dal giorno della conclusione del contratto (nei termini della cifra 2.1), ma al massimo al ricevimento della presente politica di annullamento.

Per esercitare il Suo diritto di recesso dovrà informarci all'indirizzo:

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

mediante una dichiarazione univoca (ad es. una lettera inviata via posta, un fax o una e-mail indicando il numero di pratica) in merito alla Sua decisione di recedere dal presente contratto. Può utilizzare il facsimile del modulo di recesso (vedere sotto) che tuttavia non è strettamente necessario.

Per esercitare nel termine il recesso è sufficiente che la comunicazione sull'esercizio del diritto di recesso venga inviata prima della scadenza del termine stesso.

#### **Conseguenze della recesso**

In caso di recesso siamo tenuti a rimborsarLe immediatamente e al massimo entro 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso dal contratto, tutti i pagamenti che abbiamo ricevuto, incluse le spese di consegna (ad eccezione dei costi aggiuntivi derivanti dal fatto che Lei ha scelto un altro tipo di consegna rispetto alla consegna standard, quale offerta più economica). Per questo rimborso utilizzeremo lo stesso mezzo di pagamento di cui Lei si è servito per la transazione originaria, salvo accordi in deroga espressamente definiti con Lei; in nessun caso Le conteggeremo un compenso a causa di questo rimborso.

Se ha richiesto che il servizio debba avere inizio durante il periodo di recesso, dovrà corrisponderci un importo equo. Detto importo sarà pari alla quota dei servizi già forniti fino al momento in cui Lei è stato da noi informato in merito all'esercizio del diritto di recesso relativamente al presente contratto, in proporzione all'entità complessiva dei servizi previsti nel contratto.

#### **Istruzioni particolari**

Il Suo diritto di recesso decade anticipatamente se il servizio è stato completamente fornito da noi

e l'esecuzione del servizio ha avuto inizio solo dopo il Suo espresso consenso e Lei, prima dell'esecuzione del servizio, ha confermato di essere a conoscenza che avrebbe perso il Suo diritto di revoca in caso di completo adempimento del contratto da parte nostra.

Se intende revocare il contratto, può compilare il seguente modulo:

<p>Facsimile modulo di revoca</p> <p>A:</p> <p style="text-align: center;">Flightright GmbH Rudolf-Breitscheid-Str. 162 14482 Potsdam Tel.: +49 (0) 331 9816 9040 Fax.: +49 (0) 330 2898 281 09 E-mail: <a href="mailto:service@flightright.de">service@flightright.de</a></p> <p>Con la presente recedo/recediamodal contratto da me/noi stipulato per la fornitura del seguente servizio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Ordinato il:</li><li>● Nome del/dei consumatore/i:</li><li>● Firma del/dei consumatore/i:</li><li>● Data:</li></ul> <p>Confermiamo la ricezione della revoca immediata.</p>
--

**Fine della politica di annullamento**

## 9. Durata del contratto, risoluzione e risoluzione della controversia

9.1 Il contratto stipulato con Flightright viene risolto e comunque cessa per via della sua integrale esecuzione quando il Credito viene versato oppure a seguito di debita valutazione Le viene comunicato che non vi sono prospettive di esito positivo per il recupero.

9.2 Il contratto può essere oggetto di recesso o risolto in qualsiasi momento da parte Sua o nostra con effetto immediato. Ci riserviamo in particolare il diritto di risoluzione in caso di violazione dei doveri e degli obblighi di cui all'articolo 5.

9.3. Se volesse recedere dal contratto dopo l'ordine e il pagamento del credito, ci riserviamo il diritto del compenso di cui all'articolo 4.

9.4 La Commissione Europea mette a disposizione una piattaforma online per regolare i contenziosi. Tuttavia preferiamo chiarire ogni eventuale controversia direttamente con Lei e non prendiamo parte a procedure di conciliazione dei consumatori. La preghiamo pertanto in questi casi di mettersi in contatto direttamente con noi scrivendo a [service@flightright.it](mailto:service@flightright.it).

## 10. Disposizioni finali

10.1 Si applica la legge della Repubblica Federale di Germania con esclusione della Convenzione delle



Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci. Se ha conferito il Suo incarico in qualità di consumatore e, al momento del conferimento dell'incarico risiedeva in un altro paese, sono applicabili anche le disposizioni di legge imperative di questo paese.

10.2 Se Lei è il responsabile commerciale e la Sua sede al momento del conferimento dell'incarico è in Germania, il foro competente esclusivo è Potsdam. Per quanto non specificato si applicano per le competenze locali e internazionali le disposizioni applicabili per legge.