Conditions générales d'utilisation générales (CG)

§ 1 Champ d'application

1.1 Anemis LLC (ci-après "le fournisseur") est le propriétaire et l'opérateur du service cancelled.ch.

1.2 Les présentes conditions générales régissent les relations commerciales entre le prestataire et les personnes qui concluent un contrat avec ce dernier aux fins du remboursement des indemnités sur la base du règlement (CE) n ° 261/2004 (CE) n ° 261/2004 et de la jurisprudence la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international ("Convention de Montréal", RS 0.748.411) (ci-après dénommé le "Client").

1.3 En passant une commande au fournisseur, le client accepte ces termes et conditions.

1.4 Des règles divergentes ne s'appliquent que si elles ont été expressément convenues par écrit entre le fournisseur et le client.

1.5 Par accord écrit avec son client, le fournisseur est libre de déroger à ces dispositions et / ou d'offrir des services qui ne figurent pas dans ces dispositions.

§ 2 Objet du contrat

2.1 Le Client charge le Prestataire d'appliquer toute indemnisation à laquelle il pourrait prétendre sur la base du règlement (CE) n°261/2004 et de la jurisprudence fondée sur ce dernier à la suite d'un retard, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement ou sur la base du règlement de la Convention de Montréal. Cette réclamation est dirigée exclusivement contre une compagnie aérienne. Le fournisseur doit au client une action et une exécution minutieuse de la commande qui lui est confiée. Le succès n'est pas dû. Aux fins de l'exécution, le client autorise le fournisseur à appliquer la réclamation en son nom.

2.2 Le fournisseur se réserve le droit de décider indépendamment si les demandes doivent être exécutées à l'amiable ou en justice et comment cela doit être fait en détail. En cas d'exécution extrajudiciaire et judiciaire, le fournisseur peut transmettre toutes les informations nécessaires du client à un tiers mandaté par le fournisseur pour l'exécution exclusive de la demande. À cette fin, le fournisseur peut faire appel à des tiers, tant au pays qu'à l'étranger. Une exécution judiciaire ne peut avoir lieu qu'avec le consentement du client. Le client du fournisseur ne doit supporter aucun frais en cas d'exécution judiciaire.

2.3 La demande est réputée exécutée devant les tribunaux dès qu'un tribunal s'est prononcé sur l'affaire ou que la compagnie aérienne reconnaît la demande revendiquée après l'ouverture d'une procédure judiciaire.

§ 3 Conclusion du contrat

3.1 Le contrat est conclu avec la transmission électronique complète des données fournies par le client à l'aide de l'outil de contrôle des réclamations de cancelled.ch. Par la transmission des données, le client informe le fournisseur dans le sens d'un contrat d'agence au sens de l'art. 394 et suiv. du Code des obligations suisse.

3.2 La signature physique ultérieure de la procuration fournie au client autorise le fournisseur à agir pour le compte du client vis-à-vis de tiers.

§ 4 Montant de la créance

En ce qui concerne un vol spécifique, l'outil de contrôle des demandes cancelled.ch indique au client si une demande d'indemnisation peut exister. En outre, le client reçoit une estimation du montant de sa réclamation. Ces informations représentent une prévision pure pour le futur, ce qui n'engage nullement le fournisseur.

§ 5 Devoirs et obligations du client

5.1 Le client est tenu de fournir au fournisseur les informations nécessaires à l'exécution de la commande Il doit fournir au prestataire tous les documents et informations nécessaires (cartes d'embarquement, autres preuves de vol, correspondance avec la compagnie aérienne) et lui transmettre de nouvelles informations et de nouveaux documents, sans que cela lui soit demandé et dans les meilleurs délais. Le client est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude des documents et informations.

5.2 La procuration mise à la disposition du client après la transmission des données conformément à la clause 3.1 doit être signée par le client et renvoyée au fournisseur par courrier ou par voie électronique. Si le client ne se conforme pas à cette obligation dans un délai de 30 jours, le fournisseur a droit à un droit de rétractation immédiat, le libérant de toute obligation.

5.3 Le client est tenu d'informer sans délai le prestataire si lui-même et / ou les passagers enregistrés par lui reçoivent des services des compagnies aériennes ou si les compagnies aériennes le contactent.

5.4 En soumettant sa réclamation via l'outil de contrôle des réclamations annulé.ch du fournisseur, le client accepte les présentes conditions générales et confirme qu'il est le propriétaire légal de la réclamation et qu'il n'a pas encore mandaté un tiers pour le faire exécuter.

5.5 Si le client enfreint la clause 5.4 et que le fournisseur engage des coûts supplémentaires, le client s'engage à les supporter. En tout état de cause, le fournisseur peut exiger un paiement forfaitaire unique de CHF 50.- (hors TVA) du client défaillant en cas de non-respect de la clause 5.4.

5.6 En chargeant le fournisseur conformément à la clause 3.1, le client accepte de ne pas demander à une tierce partie de faire valoir ses droits conformément aux dispositions de la clause 2.1 jusqu'à l'achèvement ou la résiliation du contrat.

5.7 Si le client transfère des réclamations déjà soumises conformément au point 2.1 ou les contraint légalement, il est obligé d'informer immédiatement le fournisseur.

§ 6 Rémunération

6.1 En cas de bonne exécution des demandes conformément à la clause 2.1, le prestataire percevra une commission de 30% (TVA incluse), qui sera déduite directement de la rémunération versée par les entreprises de transport aérien.

6.2 En cas d'exécution judiciaire, la commission est de 40%. Il en va de même en cas de succès de l'exécution judiciaire ou extrajudiciaire de demandes qui, selon la jurisprudence suisse, ne donnent pas droit à des indemnités. Le fournisseur se réserve le droit d'arrondir la commission pour des montants centimes ou centimes.

6.3 En cas d'exécution judiciaire de la réclamation conformément à la clause 2.1, le fournisseur aura également droit, en plus de la commission, à l'indemnisation du client accordée par le tribunal, le cas échéant.

6.4 En cas de bonne exécution judiciaire d'une réclamation en vertu de la Clause 2.1, le client s'engage à verser au fournisseur l'indemnisation judiciaire qui lui a été accordée en vertu de la Clause 6.2. Le client du fournisseur ne reçoit que la rémunération visée à la Clause 6.1.

6.5 La commission est calculée sur la base des montants versés par la compagnie aérienne, y compris les intérêts de retard. Si seulement une partie du montant réclamé est appliquée par le fournisseur, la commission est calculée sur la partie imposée. Il en va de même si un règlement est conclu avec la compagnie aérienne.

6.6 Si la compagnie aérienne, avec le consentement du client, ne règle pas une réclamation conformément à la clause 2.1 par un paiement en espèces mais par un service de remplacement (par exemple, des billets d'avion), le prestataire a droit à une commission en espèces qui, sauf convention contraire , doit être calculée en fonction de la valeur du service de remplacement.

6.7 Le fournisseur a également droit à une commission si le transporteur a effectué le paiement directement au client du fournisseur (par exemple, par chèque, versement de carte de crédit). Cela vaut également lorsque le paiement n'est pas directement imputable à l'action du fournisseur. La commission doit être transférée au fournisseur dans les 30 jours suivant la réception des paiements.

6.8 Si les efforts de mise en oeuvre du fournisseur n'aboutissent pas, son client ne supportera aucun coût. Cela s'applique même si un fournisseur a été mandaté par le fournisseur pour exécuter la demande.

6.9 Si le prestataire supporte des frais supplémentaires lors de la réception du paiement d'indemnisation effectué par la compagnie aérienne, ceux-ci seront facturés au client du prestataire.

6.10 Si le client du fournisseur est inscrit auprès d'une assurance partenaire de protection juridique, ce dernier paiera la commission du fournisseur, si la couverture d'assurance est appropriée. Dans ce cas, en cas de bonne exécution, l'intégralité de la rémunération est répercutée sur le client.

6.11 Si le client ne répond plus sans raison après la vérification de son irrégularité de vol, le fournisseur est en droit de facturer un forfait de CHF 15.- (hors TVA) pour la vérification.

§ 7 Facturation, paiement

7.1 Le client doit informer le fournisseur d'un compte sur lequel le fournisseur peut transférer la rémunération reçue de la compagnie aérienne, moins la commission conformément à la Clause 6.1. Dans le cas où le client ne possède pas de compte SEPA, tous les frais engagés par le fournisseur pour le transfert ou le paiement sont à la charge du client.

7.2 Si le client omet de fournir au fournisseur les données pertinentes pour la réception de sa rémunération, le fournisseur en informera le client par e-mail ou par téléphone jusqu'à trois fois au cours d'une période de deux mois. Si, dans un délai d'un mois à compter de la troisième notification, les données pertinentes pour l'acceptation de la rémunération ne sont pas mises à disposition, le client renonce automatiquement et complètement à sa rémunération envers le prestataire et ce dernier peut en disposer librement.

7.3 Si le client reçoit des paiements du prestataire destinés à d'autres voyageurs, il garantit par la présente qu'il les transmettra au prorata aux autres voyageurs.

§ 8 Mise en service de tiers

8.1 Le client autorise le tiers mandaté par le prestataire (avocat partenaire, par exemple) à accomplir tous les actes juridiques en son nom afin de faire valoir ses droits contre la compagnie aérienne. Le fournisseur s'engage à supporter les frais du tiers mandaté par lui.

8.2 Le client autorise le fournisseur à autoriser le tiers à accéder aux documents / informations nécessaires. Le client s'engage, si nécessaire, à répondre directement aux questions du tiers sur les faits.

8.3 Si la mise en œuvre de l'indemnisation n'aboutit pas, même après la cession d'un tiers, tous les frais de la mise en service sont à la charge du fournisseur.

Le fournisseur assumera également d'autres frais liés aux procédures judiciaires (y compris les frais de justice, les frais de l'avocat adverse ainsi que les frais supplémentaires éventuellement occasionnés par des litiges en droit international et des tribunaux arbitraux), si ceux-ci ne sont pas remboursés par la compagnie aérienne.

§ 9 Protection des données

La déclaration de protection des données fait partie des présentes conditions générales et est accessible à tout moment sur le site cancelled.ch sous la rubrique Protection des données.

§ 10 Questions juridiques

10.1 Clause Salvatorienne

Si des dispositions individuelles des CGV, y compris ces dispositions, étaient ou devenaient invalides en tout ou en partie, la validité des dispositions restantes ou de parties de telles dispositions resterait inchangée. Au lieu des réglementations inefficaces ou manquantes, les réglementations légales respectives sont applicables.

10.2 Multilinguisme

Les présentes conditions générales sont disponibles en plusieurs langues. La version allemande a priorité.

10.3 Loi applicable et tribunal compétent

Le droit suisse s'applique aux relations contractuelles et aux effets juridiques en résultant entre le prestataire et le client. Hünenberg AG (CH) est le lieu de juridiction de tous les litiges découlant des relations contractuelles entre le fournisseur et le client.

CG : 1er janvier 2023

cancelled.ch
Anemis GmbH (Anemis Sàrl) (Anemis LLC)

Numéro d'identification des entreprises (IDE):
CHE-207.516.926

Adresse: Maihölzli 6, 6331 Hünenberg, Suisse
émail: team@anemis.ch