

Définitions

1. Les définitions suivantes, employées soit au singulier, soit au pluriel, sont utilisées dans les présentes conditions générales :
 - Vol-Retard :
Yource B.V. active sous le nom de commerce Vol-Retard, inscrite au registre du commerce néerlandais sous le numéro 52683702, dont le siège social est sis à Amsterdam ;
 - Conditions générales :
Désignent les présentes conditions générales de Vol-Retard ;
 - Réclamation :
Désigne la réclamation du Passager auprès de la Compagnie aérienne en vue d'obtenir une Indemnisation à la suite d'un refus d'embarquement, d'une annulation ou du retard d'un vol assuré par la Compagnie aérienne ;
 - Compagnie aérienne :
Désigne la Compagnie aérienne qui a assuré le vol faisant l'objet de la Réclamation ;
 - Contrat :
Désigne le Contrat de mandat distinct des Conditions générales entre le Passager et Vol-Retard par lequel le Passager octroie procuration à Vol-Retard pour formuler la réclamation et/ou le charge de percevoir l'Indemnisation lequel se réalise en déposant la réclamation via le formulaire sur le de Vol-Retard ;
 - Droit de rétractation :
Désigne la possibilité du client de renoncer au Contrat à distance dans le délai de réflexion ;
 - Passager :
Désigne le donneur d'ordre de Vol-Retard, qui est également le passager aérien formulant une Réclamation à l'encontre de la Compagnie aérienne ;
 - Procédure extrajudiciaire :
Désigne les actions réalisées par Vol-Retard en vue de recouvrer la Réclamation et incluant, à sa discrétion, des appels téléphoniques et/ou la rédaction et l'envoi de lettres et/ou d'emails à la Compagnie aérienne ;
 - Procédure judiciaire :
Désigne le recouvrement judiciaire de la Réclamation pour le compte et au nom du Passager sur un compte bancaire dédié. Cette étape peut notamment inclure la rédaction d'une citation en justice et/ou l'introduction d'une procédure judiciaire à l'encontre de la Compagnie aérienne, la conduite de négociations (pour le versement de la Réclamation) avec la Compagnie aérienne et/ou l'obtention d'un arrangement à l'amiable avec la Compagnie aérienne. Ces actions sont mises en œuvre par un Avocat, indépendant de Vol-Retard ;
 - Avocat :
Désigne un avocat indépendant et extérieur à Vol-Retard, en charge, notamment, de vérifier le droit à Réclamation, lorsque cela est nécessaire, d'adresser les lettres de mises en demeure et sommations à la Compagnie aérienne et d'effectuer toutes les démarches à caractère judiciaire.
 - Indemnisation :
Désigne la somme totale et/ou les éventuelles autres formes de compensation (dont les bons, « Air Miles ») versés par la Compagnie aérienne au Passager.
 - Rémunération :
Désigne le montant réglé par le Passager à Vol-Retard, en échange de ses services. Ce montant est de vingt-cinq pour cent (25%) du total du montant de l'Indemnisation recouvré.

Généralités

1. Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les Contrats qui sont conclus entre Vol-Retard et le Passager.
2. Vol-Retard propose son assistance au Passager afin de formuler la Réclamation et d'obtenir le règlement d'une Indemnisation par une Compagnie aérienne, aux termes du Règlement (CE) 261/2004 du 11 février 2004.
3. Les aléas dus aux délais de traitement des Réclamations par les Compagnies aériennes ne permettent pas à Vol-Retard de s'engager sur un délai ferme concernant les démarches de la Réclamation et l'obtention de l'Indemnisation. Cependant, si Vol-Retard décide de traiter la Réclamation soumise, elle fera tout ce qui est raisonnable pour recouvrer l'Indemnisation auprès de la Compagnie aérienne dans les meilleurs délais.
4. Vol-Retard et le Passager considéreront comme confidentiels les documents et informations qu'ils se transmettront réciproquement pendant la durée du présent Contrat, ainsi qu'après son expiration. Cette obligation de confidentialité s'étend aux collaborateurs internes de Vol-Retard, ainsi qu'à l'Avocat.
5. Afin de traiter la Réclamation, Vol-Retard est amené à demander au Passager de lui communiquer plusieurs informations nominatives, lesquelles feront l'objet d'un traitement informatique. Vol-Retard traitera en toute confidentialité les données (personnelles) du Passager. Le Passager autorise Vol-Retard à transmettre les documents et informations qu'il communique, ainsi que ses données personnelles aux collaborateurs internes de Vol-Retard et à l'Avocat, chaque fois que nécessaire. Les Conditions générales s'appliquent également aux collaborateurs internes de Vol-Retard et à leurs actions.
6. Le Passager sera informé aussi précisément que possible des possibilités de recouvrer une Indemnisation par le simulateur sur le site www.claims-service.tix.fr et les informations fournies par les collaborateurs internes de Vol-Retard et/ou l'Avocat. Cependant, Vol-Retard n'est pas un professionnel du droit et n'offre pas de conseils juridiques, ni n'effectue elle-même de démarches judiciaires concernant la Réclamation. Vol-Retard peut, lorsque le cas soumis le nécessite, mettre en relation le Passager avec un Avocat en charge de ces questions et démarches. Vol-Retard ne donne aucune garantie quant à l'issue du recouvrement de l'Indemnisation et n'est tenu que d'une obligation de moyens à l'égard de la

Réclamation.

- Vol-Retard.fr peut tenir le Passager au courant du déroulement de la Réclamation par voie de notifications sur la « Chronologie », de messages sur la plateforme d'aide et par courrier électronique. Vol-Retard.fr n'envoiera pas de courrier électronique au Passager à chaque évolution de la Réclamation. Les messages postés sur le compte en ligne créé par le Passager seront réputés lus par le Passager. Le Passager déclare avoir pris connaissance de cette règle et l'accepter. Vol-Retard.fr n'est responsable d'aucune conséquence qui découle du fait que le Passager ne lit pas (régulièrement) les messages postés par Vol-Retard.fr sur le compte en ligne du Passager et pour lesquels une notification par courrier électronique a été envoyée.
- Vol-Retard.fr peut, à sa discrétion, refuser de traiter la Réclamation et/ou interrompre les démarches de la Réclamation en indiquant la ou les raison(s), et ce à tout moment, que la procédure extrajudiciaire ou judiciaire menée par l'Avocat ait été initiée ou non. Dans cette hypothèse, Vol-Retard.fr n'est plus tenu d'effectuer des démarches pour mener à bien la Réclamation.
- Le Passager peut, à tout moment et par écrit, annuler l'instruction du dossier ainsi que l'entame des poursuites. Dans ce cas, tous les frais liés aux dépenses (juridiques) seront facturés au Passager. Ceci s'applique entre autres aux instructions fournies aux partenaires juridiques de Vol-Retard.fr.
- Le Contrat sera effectif jusqu'à ce que (i) Vol-Retard.fr mette expressément et par écrit fin aux démarches de la Réclamation, ou que (ii) la Réclamation aboutisse au versement de l'Indemnisation, ou que (iii) le Passager mette un terme ou soit responsable de la fin prématurée du présent Contrat, dans les conditions des articles 10, 31 et 45, ou que (iv) l'une des hypothèses prévues aux articles 49 à 51 se réalise.

Procédure extrajudiciaire

- Le Passager donne procuration à Vol-Retard.fr afin d'effectuer les démarches afférentes à la Réclamation et de recouvrer l'Indemnisation par la Procédure extrajudiciaire, et à cette fin d'accomplir toutes les actions jugées utiles par Vol-Retard.fr en vue d'encaisser l'Indemnisation. La procuration sera donnée à Vol-Retard.fr par un Contrat de mandat séparé.
- Dès l'encaissement de l'Indemnisation, en tout ou partie, le Passager disposant d'un compte « Pas de rémunération sans résultat » sera redevable à Vol-Retard.fr d'un montant de vingt-cinq pour cent (25%) du total du montant de l'Indemnisation recouvrée.

Procédure judiciaire

- Il appartient à l'Avocat de déterminer s'il convient d'initier une Procédure judiciaire en vue de poursuivre la Réclamation. L'Avocat décidera s'il convient d'initier une Procédure judiciaire sur la base des éléments mis à sa disposition par Vol-Retard.fr. Vol-Retard.fr et l'Avocat peuvent se retirer dès le début de la Procédure judiciaire si elle n'est pas jugée opportune, pour quelque raison que ce soit. Vol-Retard.fr informera le Passager concernant les raisons pour lesquelles elle n'entamera pas la Procédure judiciaire. S'il est décidé d'entamer une Procédure judiciaire, le Passager conclura un accord distinct avec l'Avocat avant le début de la Procédure judiciaire.
- S'il est décidé d'entamer une Procédure judiciaire, le Passager charge l'Avocat (au nom, pour le compte et aux risques et périls de Vol-Retard.fr), de procéder, selon des modalités à sa discrétion, de poursuivre la Réclamation et de procéder au recouvrement de l'Indemnisation, notamment par la voie d'une Procédure judiciaire, de l'obtention d'un arrangement à l'amiable, ou de l'application d'éventuelles mesures d'exécution.
- Ni Vol-Retard.fr ni ses filiales ne sont autorisées à entamer une Procédure judiciaire dans le pays dans lequel la Compagnie aérienne a établi son siège social ou bien l'un de ses bureaux. Ces poursuites doivent être, si nécessaire, entamées par un Avocat ou autre personne légalement habilitée dans le pays en question.

Tarifs des services

Mode de règlement

- Lorsque l'Indemnisation aura été réglée directement au Passager par la Compagnie aérienne, la rémunération due par le Passager à Vol-Retard.fr en échange de ses services devra être transférée à Vol-Retard.fr sur son compte bancaire, dont les coordonnées seront communiquées au Passager.

Tarifs Procédure extrajudiciaire

- Les Passagers soumettant leur Réclamation disposent d'un compte « Pas de rémunération sans résultat », ce qui signifie qu'aucun frais ne sera facturé à l'avance pour les services de Vol-Retard.fr sous réserve des articles 9, 18 et 43 des conditions générales.
- Tous les montants relatifs à la Réclamation recouverts de la Compagnie aérienne après la conclusion du Contrat seront considérés avoir été gracieusement aux démarches de Vol-Retard.fr, indépendamment du fait que ceux-ci ont (également) été perçus gracieusement aux efforts du Passager. Pour les sommes remboursées par la Compagnie aérienne, Vol-Retard.fr est habilitée dans tous les cas à obtenir 25% des montants recouverts.
- Le montant équivalent à vingt-cinq pour cent (25%) des paiements effectués par la Compagnie aérienne directement au Passager doivent immédiatement, et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de leur réception par le Passager, être transférés à Vol-Retard.fr sur son compte bancaire. A défaut, les frais encourus pour le recouvrement des vingt-cinq pour cent (25%) revenant à Vol-Retard.fr seront dus par le Passager. Passé le délai de quatorze (14) jours, la somme revenant à Vol-Retard.fr sera majorée de pénalités d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne avec

- une majoration de 10%, sans mise en demeure préalable.
- Si, après l'initiation de la Procédure extrajudiciaire, mais avant la Procédure judiciaire par l'Avocat, la Compagnie aérienne propose au Passager une compensation autre que pécuniaire, y compris notamment la remise de bons ou des « Air Miles » en réponse à (une partie de) la Réclamation, le Passager ne peut accepter cette proposition qu'après avoir reçu l'autorisation écrite de Vol-Retardé.fr. Le Passager ne peut accepter des bons et/ou des « Air Miles » de la part de la Compagnie aérienne pour une valeur inférieure à celle de la Réclamation, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement avec Vol-Retardé.fr. Si le montant des bons offerts est inférieur à celui escompté dans le cadre de la Réclamation, le Passager sera tenu de verser à Vol-Retardé.fr vingt-cinq pour cent (25%) de la valeur des bons reçus. Si le montant des bons offerts par la Compagnie aérienne est supérieur à celui escompté dans le cadre de la Réclamation, Vol-Retardé.fr ne pourra pas facturer au Passager plus de vingt-cinq pour cent (25%) du montant total escompté dans le cadre de la Réclamation.
 - Si, au cours de la Procédure extrajudiciaire, le Passager accepte des bons ou des « Air Miles » en lieu et place de la compensation pécuniaire escomptée, il sera redevable envers Vol-Retardé.fr d'une somme équivalente à vingt-cinq pour cent (25%) du montant total escompté dans le cadre de la Réclamation. Si les bons ou « Air Miles » proposés par la Compagnie aérienne ont une valeur inférieure à celle escomptée dans le cadre de la Réclamation, le Passager n'est pas autorisé à les accepter, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement par Vol-Retardé.fr.

Tarifs Procédure judiciaire

- La Procédure judiciaire mise en œuvre par l'Avocat sera conduite par Vol-Retardé.fr à sa discrétion sur la base du principe « Pas de rémunération sans résultat ». Aucun frais ne sera facturé au Passager si aucune forme de compensation n'est obtenue de la Compagnie aérienne sous réserve des articles 9, 23 et 43 des conditions générales.
- En cas de perception totale ou partielle de l'Indemnisation par l'Avocat, Vol-Retardé.fr facturera vingt-cinq pour cent (25%) de la somme perçue au Passager. Dans le cas où le montant serait directement transféré sur le compte du Passager, celui-ci devra s'acquitter envers Vol-Retardé.fr de vingt-cinq pour cent (25%) de la somme perçue.
- Toutes les sommes, incluant notamment les intérêts légaux, qui sont alloués par les tribunaux et qui ne sont pas compris dans le montant total de l'Indemnisation reviennent à Vol-Retardé.fr et à l'Avocat, à moins que cela ne soit spécifié autrement par écrit.
- Si après l'entame de la Procédure judiciaire, le Passager accepte des bons ou des « Air Miles » au lieu d'une compensation pécuniaire, il sera redevable envers Vol-Retardé.fr d'une somme équivalente à vingt-cinq pour cent (25%) du montant escompté dans le cadre de la Réclamation. Si les bons ou des « Air Miles » proposés par la Compagnie aérienne ont une valeur inférieure à celle escomptée dans le cadre de la Réclamation, le Passager n'est pas autorisé à les accepter à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement avec Vol-Retardé.fr.

Règlement

- Les montants perçus par Vol-Retardé.fr qui sont destinés au Passager seront versés au Passager par Vol-Retardé.fr au plus tard dans les trente (30) jours à compter de leur réception et de celle des coordonnées bancaires du Passager. Les paiements au Passager se feront sur le compte en banque du Passager dont les coordonnées seront connues de Vol-Retardé.fr. Vol-Retardé.fr décline toute responsabilité pour tout préjudice qui découle de la transmission de coordonnées bancaires erronées de la part du Passager. Si la banque du Passager facture des frais de transaction pour le virement de l'Indemnisation que Vol-Retardé.fr effectuera sur le compte du Passager, ces frais seront à la charge du Passager.
- Tous les montants relatifs à la Réclamation reçus auprès de la Compagnie aérienne après la conclusion du Contrat seront considérés avoir été recouverts grâce aux démarches de Vol-Retardé.fr, indépendamment du fait que ceux-ci ont été perçus grâce aux efforts du Passager. Pour les sommes remboursées, Vol-Retardé.fr est autorisé à obtenir le versement, par le Passager, de vingt-cinq pour cent (25%) du total du montant de l'Indemnisation recouvrée.
- Si le Passager ne transmet pas ses coordonnées bancaires à Vol-Retardé.fr, les montants destinés au Passager seront conservés pendant un (1) an maximum à partir de leur recouvrement sur le compte bancaire dédié au recouvrement de Vol-Retardé.fr. Ce délai court dès que le Passager est informé de la réception du montant lui étant destiné sur l'adresse électronique communiquée à Vol-Retardé.fr. Vol-Retardé.fr tentera au moins à trois reprises de prendre contact avec le Passager par l'entremise de cette adresse électronique. Après cette année, l'intégralité du montant recouvert revient à Vol-Retardé.fr.
- Si le Passager ne s'est toujours pas acquitté d'un montant dû à Vol-Retardé.fr, ce dernier facturera au Passager tous les frais liés à l'obtention de ce paiement.

Droit de rétractation

Dispositions générales

- Le Passager dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation et renoncer à l'exécution du Contrat, sans avoir à s'en justifier. Ce délai court à compter de la conclusion du Contrat. Le Contrat ne prendra en conséquence effet qu'après l'expiration du délai de rétractation.
- Le Passager devra exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai ci-dessus, soit par mail à info@vol-retarde.fr soit par lettre recommandée à Boite Postale 3650, 1001 AL Amsterdam, Pays Bas.
- Aucun frais ne sera facturé au Passager si la rétractation est exercée valablement.

Demander l'exécution avant l'expiration du délai

1. Si le Passager souhaite que Vol-Retard.fr traite la réclamation avant l'expiration du délai de rétractation, il devra en faire la demande lors de la soumission de la réclamation sur le site <https://claimservice.tix.fr>, en cochant une case à cet effet. Si le Passager exerce tout de même son droit de rétractation avant l'expiration du délai ci-dessus, il sera redevable envers Vol-Retard.fr des frais afférents au traitement de la réclamation jusqu'au jour de la rétractation.

Absence de rétractation (cas particulier)

1. Le Passager ne pourra pas exercer son droit de rétractation si la réclamation est définitivement traitée avant l'expiration du délai de rétractation et que le Passager a, lors de la soumission de la réclamation sur le site <https://claimservice.tix.fr>, coché les cases demandant le traitement de la réclamation avant l'expiration du délai de rétractation et l'informant qu'en cas de traitement définitif de sa réclamation avant expiration du délai de rétractation, il perdrait ce droit.

Obligations du Passager

1. Le Passager déclare que les informations qu'il a fournies sont exactes, complètes et véridiques.
2. En acceptant les Conditions générales sur le site internet de Tix.fr Claim Service (<https://claimservice.tix.fr>), le Passager déclare avoir mis Vol-Retard.fr au courant de toute sa correspondance avec la Compagnie aérienne, et de toutes les offres et réductions liées à la réclamation qui ont été faites ou proposées par la Compagnie aérienne avant la conclusion du Contrat.
3. Le Passager s'engage à transmettre à Vol-Retard.fr, dans les meilleurs délais, toutes les informations, écrites ou orales, qu'il recevrait de la Compagnie aérienne pendant la durée du Contrat.
4. À tout moment, le Passager tiendra compte des instructions de Vol-Retard.fr et de l'Avocat et les mettra en œuvre. Vol-Retard.fr n'est pas responsable de toute perte de temps et/ou de l'expiration des délais en raison d'une négligence du Passager en la matière.
5. Après la conclusion du Contrat et pendant toute la Procédure extrajudiciaire et éventuellement la Procédure judiciaire mise en œuvre par l'Avocat, le Passager s'abstiendra de communiquer directement avec la Compagnie aérienne, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement par écrit avec Vol-Retard.fr. Vol-Retard.fr déclare toute responsabilité pour tout préjudice possible qui découle d'actions propres du Passager contre la Compagnie aérienne.
6. Le Passager avisera immédiatement Vol-Retard.fr de toutes informations et évolutions afférentes à la réclamation. Vol-Retard.fr n'est responsable d'aucune conséquence éventuelle qui découle d'une négligence du Passager en la matière.
7. Si les coordonnées du Passager changent après la conclusion du Contrat, le Passager le notifiera immédiatement à Vol-Retard.fr. Vol-Retard.fr n'est responsable ni des pertes de temps, ni de l'expiration de délais, ni de toutes les autres conséquences découlant de la transmission de coordonnées erronées ou de l'absence de notification par le Passager.
8. Pour la mise en œuvre des Procédures extrajudiciaire ou judiciaire, le Passager accepte par avance l'Avocat proposé par Vol-Retard.fr et s'engage à ne mandater aucun autre Avocat, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement par écrit avec Vol-Retard.fr.
9. Si le Passager contrevient à l'article 43A des Conditions générales, ou s'il accepte une offre de la Compagnie aérienne sans autorisation écrite de Vol-Retard.fr, le Passager est redevable d'un montant de 25 % de la réclamation envers Vol-Retard.fr. Ce montant doit être versé sur le compte de Vol-Retard.fr dans les 14 jours ouvrables à compter de la date de réclamation et/ou de cession de la réclamation.
10. Vol-Retard.fr déclare toute responsabilité quant au succès de la réclamation, sauf en cas de faute grave ou de fait intentionnel de sa part. Cette renonciation de responsabilité par le Passager à l'égard de Vol-Retard.fr comprend tous les dommages (in)directs, les dommages immatériels, les réductions de bénéfices et le manque à gagner et pour quelque raison que ce soit.

Force majeure et faillite

1. Vol-Retard.fr n'est tenu d'aucune obligation envers le Passager si ses efforts et démarches ont été entravés à la suite d'un cas de force majeure ou d'une circonstance qui n'est imputable ni à sa faute, ni aux termes de la loi, ni d'un acte de justice ou des conceptions généralement acceptées. Les événements de force majeure sont ceux communément admis par la jurisprudence et les tribunaux français, en raison desquels Vol-Retard.fr n'est pas en mesure de respecter ses obligations envers le Passager.
2. Vol-Retard.fr est en droit de suspendre ses obligations envers le Passager tant que la force majeure perdure.
3. Le Contrat pourra être résilié par écrit, par Vol-Retard.fr ou le Passager si la situation de force majeure perdure pendant plus de six (6) mois.
4. Le Contrat pourra être résilié par écrit et par Vol-Retard.fr en cas d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité à l'encontre de la Compagnie aérienne.
5. Le Contrat pourra être résilié par écrit et par Vol-Retard.fr en cas de changement de législation ou de revirement de jurisprudence applicable à la réclamation et mettant en doute les chances de succès de celle-ci.

Propriété intellectuelle

1. Le présent Contrat ne transfère ni ne concède aucun droit de propriété intellectuelle au Passager :
(i) sur quelque élément de correspondance adressé à la Compagnie aérienne que ce soit. Le Passager n'est pas autorisé à reproduire, même partiellement, exploiter ou communiquer l'un quelconque de ces éléments, sauf autorisation expresse et écrite de Vol-Retard.fr ;
(ii) sur quelque élément que ce soit du site www.claimservice.tix.fr, qu'il s'agisse notamment de textes, d'images, de graphiques, de logos, d'icônes ou de boutons. Le Passager n'est pas autorisé à reproduire, même partiellement, quelque élément du site ci-dessus sauf autorisation expresse et écrite de Vol-Retard.fr.

Considérations techniques

1. Vol-Retard.fr ne peut garantir l'accessibilité du site www.claimservice.tix.fr de manière continue sur l'ensemble des supports numériques susceptibles d'être utilisés par le Passager et, notamment, les smartphones et tablettes numériques.

Contact Vol-Retard.fr

Contact nos équipes

1. Nos équipes peuvent être contactées :
Par email : claimservice@tix.fr
Par courrier postal : Boite Postale 3650, 1001 AL, Amsterdam Pays Bas

Formuler une réclamation concernant les services

1. Sous peine de déchéance, toute réclamation concernant les services de Vol-Retard.fr devra être effectuée par le Passager par mail (info@vol-retarde.fr) dans un délai de quarante-huit (48) heures après la survenance de l'événement donnant lieu à cette réclamation.

Droit applicable et juridiction

1. Tout litige entre le Passager et Vol-Retard.fr quant à la validité, la portée, la mise en œuvre, la cessation du Contrat et ses conséquences sera soumis au Tribunal d'Amsterdam (Rechtbank Amsterdam, Parnassusweg 220, 1076 AV Amsterdam). Le droit des Pays-Bas régit le présent contrat