



Conditions générales Claim it

Dernière version du 1^{er} Mars 2016

TABLE DES MATIÈRES

Article 1 – Identité de l'entreprise

Article 2 – Champ d'application et conditions

Article 3 – Offre et Demande de service

Article 4 – Le mandat à Claim it

Article 5 – Droit de rétractation

Article 6 – Déchéance du mandat après le délai de rétractation

Article 7 – Prix et paiement

Article 8 – Garantie et responsabilité

Article 9 – Force Majeure

Article 10 – Transmettre des données incorrectes ou incomplètes

Article 11 – Propriété intellectuelle

Article 12 – Traitement des données personnelles

Article 13 – Procédure de plainte

Article 14 – Nullité d'une disposition et intégralité du contrat

Article 15 – Généralités

Article 16 – Droit applicable et compétence en droit

DÉFINITIONS

Dans le contexte des présentes conditions générales, les termes suivants ont le sens indiqué ci-dessous:

Claim it : La Société Privée à Responsabilité Limitée Claim it, dont le siège social est situé à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 524, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0508.808.550, propriétaire et exploitant des sites internet www.claimit.eu, www.claimit.be, www.claimit.de, www.claimit.fr, www.Claim_it.be, www.claimit.co.it, www.volretard.be, www.volretard.fr, www.volenretard.be, www.volenretard.fr, www.vertraagdevlucht.be, www.flightdelay.be, www.delayed.be, www.retardevol.be, www.vluchtvertraging.be, www.claimit.ro, www.claimit.hu, www.claimit.ch, www.claimit.es.

Preneur : Toute personne physique ou morale qui donne mandat à Claim it ou, de manière générale, contracte avec Claim it, afin que Claim it réclame, au nom et pour le compte de cette personne et/ou du/des personne(s) que cette personne représente, l'indemnité forfaitaire qui lui/leur est due sur base du Règlement 261/2004.

Consommateur : Le Preneur qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Mandat : le contrat de procuration qui est conclu entre le Preneur et Claim it pour représenter les intérêts du voyageur au moment où Claim it accepte la Demande de service du Preneur.

L'indemnité de procédure : La contribution fixe dans les frais et honoraires de l'avocat de la partie gagnante, qui est accordée par le tribunal à la partie gagnante et qui doit être payée par la partie perdante.

Demande de service : La commande du Preneur via le Site Internet, par laquelle il exprime sa demande des services de Claim it.

Règlement 261/2004: Règlement (CE) n°261/2004 du Parlement européen et du conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, entré en vigueur le 17 février 2005.

Site Internet : Le Site Internet qui est accessible via www.claimit.eu, www.claimit.be, www.claimit.de, www.claimit.hu, www.Claim_it.be, www.claimit.ch et www.claimit.fr, géré par Claim it et via lesquels les Demandes de service sont présentés aux passagers aériens en vue de l'exploitation de leurs droits sur la base du règlement 261/2004.

ARTICLE 1 IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

Les services visés dans les présentes conditions générales sont offerts par:

Claim it SPRL (ci-après: "Claim it")

Avenue Louise 524

1050 BRUXELLES

Adresse e-mail: info@claimit.be

Numéro de téléphone: +32 2 888 75 75

Numéro d'entreprise: 0508.808.550

Numéro TVA: BE0508808550

Numéro de compte bancaire : BE05 0688 9629 4575

ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION & CONDITIONS

1. Les présentes Conditions générales s'appliquent à chaque offre et chaque vente de services par l'entreprise Claim it au Preneur, aussi bien qu'à chaque Demande de service que le Preneur a transmis à Claim it.

2. Claim it livre ses services dans plusieurs pays de l'Union européenne ainsi que dans des pays en dehors de l'Union européenne. Claim it se réserve le droit de refuser, de manière discrétionnaire, une Demande de service. Au cas où Claim it refuse la Demande de service, le Preneur reçoit toujours une notification en ce sens.

3. Afin de donner un mandat à Claim it, le Preneur doit avoir au moins 18 ans. Si le Preneur n'a pas 18 ans, Claim it lui demande de consulter ses parents ou son tuteur afin que ceux-ci remplissent le mandat pour son compte. Au cas où Claim it remarque que la Demande de service est placée par un mineur, Claim it se réserve le droit de refuser cette Demande de service.

4. À la fin de la procédure de commande, Claim it demande au Preneur de prendre connaissance et, ensuite, en cas d'accord entier et sans réserves, d'accepter les présentes conditions générales en cliquant dans le champ approprié. En plaçant une Demande de service, le Preneur confirme avoir préalablement pris connaissance des présentes conditions générales et accepter les présentes conditions générales qui seront dès lors considérées comme faisant partie intégrante de la relation contractuelle nouée avec Claim it.

5. Si le Preneur place une Demande de service via le Site Internet, Claim it lui enverra, avec la confirmation de sa commande, une copie des conditions générales dans un format que le Preneur peut enregistrer et/ou imprimer, ce que Claim it lui recommande de faire dans tous les cas.

6. Dans le cas où, outre ces conditions générales, des conditions spécifiques sont applicables, les présentes conditions générales s'appliquent également à ces conditions particulières.

En cas de contradiction avec les présentes conditions générales, les dispositions des conditions spécifiques s'appliqueront.

7. Dans le cas où le Preneur dispose de ses propres conditions générales ou tout autre document à caractère contractuel, en contractant avec Claim it, le Preneur reconnaît expressément que seules les présentes conditions générales s'appliquent et qu'il renonce à ses propres conditions générales et/ou documents à caractère contractuel (intégralité de l'accord).

ARTICLE 3 OFFRE ET DEMANDE DE SERVICE

1. Le Preneur reconnaît que l'offre de Claim it contient une description complète et précise des services que Claim it offre et la méthode de commande que le Preneur peut utiliser afin de placer une Demande de service. La description est suffisamment détaillée pour permettre au Preneur d'évaluer correctement l'offre.

2. Claim it offre ses services aux passagers aériens, qui ont subi un retard de trois heures ou plus, une annulation ou un refus d'embarquement contre leur gré et qui remplissent, ou semblent remplir, les conditions donnant droit à l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 7 du Règlement 261/2004. Les services sont offerts sur base du principe 'no cure no pay'. Claim it soutient et représente les voyageurs pour l'obtention du paiement de l'indemnité forfaitaire (et seule cette indemnité) à laquelle ils ont droit en vertu du Règlement 261/2004.

3. Afin de transmettre sa Demande de service à Claim it, soit le Preneur suit la procédure de commande qu'il peut trouver sur le Site Internet soit il le fait par poste ou e-mail. Dans le cas où le Preneur suit la procédure de commande en ligne : Premièrement, le Preneur doit indiquer s'il a subi un retard, une annulation ou un refus d'embarquement contre son gré. Ensuite, le Preneur répond aux questions en cliquant dans les champs appropriés. Troisièmement, le Preneur communique à Claim it les informations du vol et il ajoute toutes les informations nécessaires, après lesquelles le Preneur remplit ses coordonnées. Quatrièmement, le Preneur est invité prendre connaissance et, ensuite, en cas d'accord, d'accepter les présentes conditions générales. Le Preneur confirme alors la Demande de service en cochant la case prévue à cet effet. Finalement, afin de finaliser la Demande de service, le Preneur est invité à communiquer à Claim it le mandat rempli avec les informations requises et signé. Si le Preneur a terminé toutes les étapes, sous réserve d'acceptation par Claim it, la Demande de service est définitive.

ARTICLE 4 LE MANDAT À CLAIM IT

1. Le mandat est complet et le contrat entre Claim it et le Preneur est définitif dès l'instant où Claim it a confirmé le mandat par e-mail ou par toute autre forme écrite.

2. L'accord que le Preneur conclut avec Claim it est un contrat de mandat dans le sens le plus extensif des articles 1984 e.s. du Code Civil belge. Le Preneur reconnaît que l'accord conclu avec Claim it consiste notamment en un mandat ad litem en ce que le Preneur reconnaît qu'il donne le droit à Claim it d'agir en son nom et pour son compte et de le représenter en Justice (introduction de la demande et gestion/suivi du litige) dans le cadre de toute procédure judiciaire (civile ou pénale) ayant pour objet le paiement de tout ou partie de l'indemnité qui est due au Preneur en vertu du Règlement 261/2004 (ainsi que les intérêts judiciaires et les dépens en ce compris l'indemnité de procédure).

En contractant avec Claim it, le Preneur reconnaît notamment qu'il autorise Claim it à réaliser tout acte estimé utile ou nécessaire par Claim it, en ce compris, notamment, la finalisation et la signature d'une transaction, l'engagement d'un avocat en vue de l'introduction et du suivi d'un recours en justice et l'appel à un huissier de justice.

3. Claim it n'est lié au Preneur par aucune exclusivité. Claim it est libre, sans accord préalable du Preneur, de contracter avec un concurrent direct du Preneur dans le cadre de tout ou partie des services offerts par Claim it.

Durant l'exécution du présent contrat, le Preneur s'interdit, d'une part, de faire appel à un autre prestataire de service dans le cadre d'un contrat de services ayant le même objet que les présentes conditions générales (mandat exclusif) et, d'autre part, qu'il n'entrera pas en contact personnellement ou via tout tiers agissant en son nom et/ou pour son compte avec la compagnie aérienne en vue de l'obtention de l'indemnité prévue par le Règlement 261/2004.

Par ailleurs, en concluant les présentes conditions générales, le Preneur reconnaît ne pas avoir contracté avec un autre prestataire de service dans le cadre d'un contrat de services ayant le même objet que les présentes conditions générales (mandat exclusif) et, d'autre part, d'entrer en contact personnellement ou via tout tiers agissant en son nom et/ou pour son compte avec la compagnie aérienne en vue de l'obtention de l'indemnité prévue par le Règlement 261/2004.

4. Claim it peut, dans l'exécution de son mandat, désigner un avocat au nom et pour le compte du Preneur en vue d'initier et assurer le suivi d'une procédure judiciaire. Avant d'initier une procédure judiciaire, le Preneur sera contacté par Claim it ou son avocat avec une précision quant à l'identité de cet avocat et l'annonce qu'une procédure judiciaire sera introduite devant le tribunal compétent, ayant pour objet le paiement de tout ou partie de l'indemnité qui est due au Preneur en vertu du Règlement 261/2004 (ainsi que les intérêts judiciaires et les dépens en ce compris l'indemnité de procédure).

5. Si le Preneur n'est pas d'accord avec le choix de l'avocat, quelle qu'en soit la raison, il doit en informer Claim it endéans un délai de 3 jours à compter de l'envoi, par Claim it de la notification visée au point 4 du présent article. Dans ce cas, le Preneur mettra fin à la relation contractuelle nouée avec Claim it et sera redevable à Claim it du prix déterminé au point 1 de l'article 6 des présentes conditions générales (aucun frais d'avocat).

ARTICLE 5 DROIT DE RÉTRACTATION

1. Le Preneur dispose d'un délai de 14 jours, à compter du moment de la confirmation de la Demande de service du Preneur par Claim it, pour se rétracter du contrat ou de la Demande de service. Pendant ce délai, le Preneur peut rétracter sa commande sans indemnité et sans indication de motif. Dans les 14 jours suivant sa décision, Claim it confirmera le retrait du mandat.

2. Le Preneur ne dispose pas d'un droit de rétracter l'achat des services dans le cas où la livraison des services a déjà commencé avant la fin de la période de rétractation. Au moment où Claim it a commencé l'exécution des services, le droit de rétractation expire.

3. Afin d'exécuter son droit de rétractation d'une manière correcte et rapide, le Preneur peut remplir et envoyer le formulaire repris ci-dessous par courrier à Claim it SPRL, 1050 BRUXELLES, Avenue Louise 524. Claim it lui enverra une confirmation de réception de la rétraction par courrier.

4. Le présent article s'applique uniquement au Preneur qui rentre dans la définition du Consommateur (Voir titre « Définitions »).

“MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de {Insérez ici votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique} :

- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous
 - Commandé le (*)/reçu le(*)
 - nom du (des) Consommateur (s)
 - Adresse du (des) Consommateur (s)
 - Signature du (des) Consommateur (s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
 - Date
- (*) Biffez la mention inutile”.

ARTICLE 6 RÉVOCATION DU MANDAT – RESILIATION DU LIEN CONTRACTUEL

1. Sous réserve de l'application de l'article 5 des présentes conditions générales, dans l'hypothèse où le Preneur décide de révoquer le mandat ou, de manière générale, mettre fin à la relation contractuelle nouée avec Claim it, avant l'envoi, par l'avocat chargé de la défense du Preneur, d'une mise en demeure à la compagnie aérienne, la commission de 30,25 % TVA comprise (25% hors TVA) du montant réclamé à la compagnie aérienne sera due à Claim it à titre de rémunération des services déjà rendus.

2. Au cas où le Preneur décide de révoquer le mandat ou, de manière générale, mettre fin à la relation contractuelle nouée avec Claim it, après l'envoi, par l'avocat chargé de la défense du Preneur, d'une mise en demeure à la compagnie aérienne et avant la signification de la citation introductive d'instance (premier degré de juridiction), le Preneur sera dans l'obligation de payer à Claim it la commission de 30,25 % TVA comprise (25% hors TVA) du montant réclamé à la compagnie aérienne (à titre de rémunération des services déjà rendus), majorée d'un montant forfaitaire de 50 €, représentant le coût de la mise en demeure.

3. Au cas où le Preneur décide de révoquer le mandat ou, de manière générale, mettre fin à la relation contractuelle nouée avec Claim it, après la signification de la citation introductive d'instance (premier degré de juridiction), il sera dans l'obligation de payer à Claim it la commission de 30,25% TVA comprise (25% hors TVA) du montant réclamé à la compagnie aérienne, à titre de rémunération des services déjà rendus, majorée des frais judiciaires (frais d'huissier, frais de traduction de la citation, ...), des honoraires de l'avocat chargé de sa défense et, si le Preneur décide de mettre fin à la procédure judiciaire, de tous les autres frais liés à l'arrêt de la procédure judiciaire initiée en son nom et pour son compte et, de manière générale, l'ensemble des frais supportés et/ou à supporter par Claim it, de manière directe ou indirecte, au nom et/ou pour le compte du Preneur.

4. Le preneur reconnaît expressément que les situations suivantes seront automatiquement, sauf décision contraire de Claim it (cette décision pouvant être tacite), et sans devoir en demander la confirmation à une juridiction de l'ordre judiciaire, considérées comme constituant une révocation du mandat ou, de manière générale, une terminaison du contrat noué avec Claim it, par le Preneur et entraînant l'obligation pour ce dernier de payer à Claim it les montants prévus aux points 1, 2 et 3 du présent article, selon que Claim it en **prend connaissance de cette/ces situation(s)** avant l'envoi, par l'avocat chargé de la défense du Preneur, d'une mise en demeure à la compagnie aérienne (prix déterminé au point 1), après l'envoi d'une mise en demeure à la compagnie aérienne et avant la signification de la citation introductive d'instance (prix déterminé au point 2) ou après la signification de la citation introductive d'instance (prix déterminé au point 3) :

- Le Preneur ou tout tiers agissant en son nom et/ou pour son compte, a reçu tout ou partie de l'indemnité demandée par Claim it, sans que Claim it en soit informée endéans un délai de 3 jours calendriers à compter du jour de la réception du montant ;
- Le Preneur a contracté avec un autre prestataire de services que Claim it en vue de l'obtention de tout ou partie de l'indemnité et, ce, peu importe si le Preneur a contracté avant ou après avoir contracté avec Claim it ;
- Le Preneur a chargé un tiers, autre que Claim it, d'agir en son nom et/ou pour son compte en vue de l'obtention de tout ou partie de l'indemnité et, ce, peu importe si le Preneur a chargé ce tiers avant ou après avoir contracté avec Claim it ;
- Le Preneur a accepté pour solde de tout compte un paiement de la part de la compagnie aérienne ou d'une autre personne agissant pour le compte de la compagnie aérienne. Le terme paiement est à interpréter au sens large (argent, voucher, bon de réduction, ...) ;
- Le Preneur ne respecte pas et/ou n'a pas respecté les points 1 et 2 de l'article 10 des présentes conditions générales ;
- L'indemnité forfaitaire réclamée par Claim it n'est pas obtenue, ou ne peut pas être obtenue, à cause, en tout ou en partie, de la communication d'informations incorrectes ou incomplètes transmises par le Preneur, d'informations manquantes, ou de la non-communication et/ou communication incorrecte ou incomplète d'une information visée au point 2 de l'article 10 ou demandée expressément par Claim it ;
- La demande de paiement, en justice, de l'indemnité forfaitaire est déclarée irrecevable ou non-fondée à cause, en tout ou en partie, de la communication d'informations incorrectes ou incomplètes transmises par le Preneur ou en son nom et/ou pour son compte, d'informations manquantes, ou de la non-communication et/ou communication incorrecte ou incomplète d'une information visée au point 2 de l'article 10 ou demandée expressément par Claim it ;
- Le Preneur ne répond pas de manière précise et complète à une/des question(s) et/ou demande d'information(s) et/ou de document(s) demandé(s) par Claim it, endéans un délai de 5 jours calendriers à compter de l'envoi de la question, demande d'information et/ou demande de document par Claim it ;
- De manière générale, le Preneur ne coopère pas avec Claim it.

Il est précisé que l'avocat chargé de la demande du paiement de l'indemnité prévue par le Règlement 261/2004 pourra mettre fin à son intervention, peu importe l'état de la procédure (avant ou après l'introduction en justice de la demande) et que, à tout le moins, Claim it pourra arrêter de payer ses honoraires.

5. Claim it peut révoquer le mandat ou, de manière générale, mettre fin à la relation contractuelle nouée avec le Preneur, à tout moment, sans préavis et sans indemnités et, ce, tant qu'aucune citation introductive d'instance n'aura été signifiée sur dans le cadre du litige ayant pour objet principal la demande de l'indemnité forfaitaire prévue par le Règlement 261/2004.

Cela s'explique par le fait que Claim it, agissant sur base du principe « no cure, no pay » doit avancer de l'argent en vue de l'obtention de l'indemnité, mais cette indemnité n'est pas toujours due et/ou possible et/ou facile à obtenir. Il existe une série de situations excluant ou limitant la possibilité de l'obtention de l'indemnité prévue par le Règlement 261/2004 (exemples : pas de tribunal compétent en Belgique / la compagnie aérienne fait part de circonstances extraordinaires / Claim it ne dispose pas de la preuve du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement / la jurisprudence du juge compétent est mauvaise vis-à-vis des passagers / ...).

6. Le Preneur peut, à tout moment, sans préavis, révoquer le mandat ou, de manière générale, mettre fin à la relation contractuelle nouée avec Claim it moyennant une notification écrite en ce sens adressée à Claim it par courrier ou e-mail. Dans ce cas, le Preneur a l'obligation de payer à Claim it les montants prévus aux points 1, 2 et 3 du présent article, selon que la résiliation intervient avant l'envoi, par l'avocat chargé de la défense du Preneur, d'une mise en demeure à la compagnie aérienne (prix déterminé au point 1), après l'envoi d'une mise en demeure à la compagnie aérienne et avant la signification de la citation introductive d'instance (prix déterminé au point 2) ou après la signification de la citation introductive d'instance (prix déterminé au point 3).

7. En cas d'introduction d'un recours en justice, et si ce recours est déclaré, en première instance, irrecevable ou non fondé, Claim it est en aucun cas obligé d'introduire un recours ordinaire ou extraordinaire à l'encontre de ce jugement, ou, en cas d'irrecevabilité, Claim it est en aucun cas obligé de réintroduire le recours.

ARTICLE 7 PRIX ET PAIEMENT

1. Le prix diffère selon le délai endéans lequel le Preneur soumet la Demande de service.

Formule « EARLY BIRD »

Dans le cas où le Preneur soumet la Demande de service au plus tard le 15^{ème} jour suivant le vol ayant donné droit à l'indemnisation forfaitaire prévue par le Règlement 261/2004 :

- Si Claim it réussit à collecter tout ou partie de l'indemnité réclamée sur base du Règlement (CE) n°261/2004, seule une commission de 30,25% TVA comprise (25% hors TVA) du montant total reçu (pour l'ensemble des personnes pour lesquels Claim it réclame une indemnité forfaitaire sur demande du Preneur) est due par le Preneur au bénéfice de Claim it, représentant la contrepartie des services rendus.

Formule « CLASSIC »

Dans le cas où le Preneur soumet la Demande de service après le 15^{ème} jour suivant le vol ayant donné droit à l'indemnisation forfaitaire prévue par le Règlement 261/2004 :

- Si Claim it réussit à collecter tout ou partie de l'indemnité forfaitaire réclamée sur base du Règlement (CE) n°261/2004, une commission de 30,25% TVA comprise (25% hors TVA) du montant total reçu (pour l'ensemble des personnes pour lesquels Claim it réclame une indemnité forfaitaire sur demande du Preneur), augmentée d'un montant de 20,00 € TVA comprise multiplié par le nombre de personnes pour lesquels Claim it réclame une indemnité forfaitaire sur demande du Preneur, est due par le Preneur au bénéfice de Claim it, représentant la contrepartie des services rendus.

2. Le délai visé au point 1 du présent article commence à courir le lendemain du jour du décollage du vol ayant donné droit à l'indemnisation ou, en cas de vols successifs (une ou plusieurs escales pour atteindre la destination finale au sens du Règlement 261/2004), le jour du décollage du premier vol.

Dans le cas où le décollage du vol ayant donné droit à indemnisation ou, en cas de vols successifs, du premier vol, a lieu à une date différente de celle reprise dans la réservation du Preneur, le jour indiqué dans la réservation (et non celui durant lequel le décollage a réellement eu lieu) sera considéré comme étant le 1^{er} jour.

3. Claim it offre ses services en se basant sur le principe '*no cure, no pay*'. Sauf dans les cas visés aux articles 4, point 5, 6 et 7 des présentes conditions générales, il n'y a aucune redevance payable à Claim it en cas de non-obtention de tout ou partie de l'indemnité réclamée. Les autres frais pouvant survenir, y compris mais non limités aux frais de mise en demeure, frais de citation et frais d'introduction de recours, seront supportés par Claim it.

Toutefois, dans le cas où la demande en justice est déclarée irrecevable ou non fondée, le Preneur devra payer l'indemnité de procédure à laquelle il aura été condamné, sans pouvoir en demander le paiement ou le remboursement à Claim it.

4. Lorsque la compagnie aérienne paye tout ou partie de la compensation volontairement, Claim it recueille la compensation financière pour le compte du Preneur. Ensuite, dans les 3 mois de la réception du paiement (total ou partiel) par la compagnie aérienne, Claim it transfère le montant reçu diminué du prix déterminé au point 1 du présent article.

5. Si / Dans l'hypothèse où la compagnie aérienne est condamnée à payer tout ou partie de l'indemnité réclamée, Claim it recueille la compensation financière pour le compte du Preneur, si nécessaire avec l'intervention d'un huissier de justice.

Ensuite, Claim it transfère, endéans les 3 mois suivant le paiement, le montant obtenu en vertu du Règlement 261/2004, diminué du prix déterminé au point 1 du présent article.

Le Preneur (Consommateur ou non) reconnaît expressément avoir droit, dans ce cas, seul au montant reçu en application du Règlement 261/2004 et diminué du prix déterminé au point 1 du présent article. Par conséquent, le Preneur reconnaît expressément que tout autre montant auquel la compagnie aérienne sera condamnée (indemnité de procédure, frais de citation, frais de mise au rôle, frais de recherche au Registre national, ...) reviendra, en totalité, à Claim it. Cela s'applique également dans le cas où la compagnie aérienne (ou un tiers, pour le compte de la compagnie aérienne) paye tout ou partie du montant dont condamnation au Preneur ou à tout tiers au nom et/ou pour le compte du Preneur.

Dans le cas où le Preneur reçoit un montant auquel il n'a pas droit, il s'engage à le transférer à Claim it endéans un délai de 3 jours calendriers à compter du jour de la réception de ce montant.

6. Si le transfert par Claim it du montant dû au Preneur est soumis à des frais d'envoi (exemple : transfert vers un compte non belge), l'entièreté des frais seront mis à charge du Preneur.

7. Toute augmentation de la TVA ou nouvelle taxe imposée par la loi avant la facturation par Claim it du prix de ses services, et s'appliquant à cette facture ou sur le bénéfice qui en est retiré par Claim it, sera à charge du Preneur.

8. Dans l'hypothèse où Claim it reçoit le paiement de toute ou partie de l'indemnité forfaitaire mais n'a pas été informé par le Preneur d'un compte bancaire sur lequel le montant revenant au Preneur doit être transféré, ou si Claim it dispose d'un compte bancaire qui est clairement erroné (manque un numéro, ...), Claim it enverra au Preneur une communication lui notifiant qu'un montant lui est dû et demandant la communication d'un compte bancaire sur lequel le montant doit être versé. En cas d'écoulement d'un délai de 1 an, à compter du jour de l'envoi par Claim it de cette communication, sans réponse pertinente de la part du Preneur, le Preneur ne pourra plus exiger le paiement par Claim it du montant qui lui revient en application des présentes conditions générales.

9. Si le Preneur (en échange d'une renonciation du droit à compensation financière) accepte un voucher ou un bon de réduction, le prix déterminé au point 1 du présent article reste due à Claim it, à la différence que la commission sera calculée sur la totalité de l'indemnité réclamée par Claim it auprès de la compagnie aérienne (pour l'ensemble des personnes pour lesquels Claim it réclame une indemnité forfaitaire sur demande du Preneur). Le montant dû doit être payé en euros et Claim it n'acceptera pas des vouchers ou des bons de réduction comme paiement. Le cas échéant, Claim it transmettra les vouchers et bons de réduction au Preneur au moment où Claim it a reçu le paiement du prix.

10. En cas de contestation, les factures doivent être contestées de manière motivée dans un délai de 8 jours calendriers suivant la date d'envoi de cette facture au Preneur. Si aucune contestation motivée n'est communiquée endéans ce délai, il sera automatiquement considéré que le Preneur acquiesce à la facture et, de manière générale, au montant facturé par Claim it.

Le précédent paragraphe doit être compris en ce sens que la contestation doit parvenir à Claim it, au plus tard, le 8^{ème} jour calendriers qui suit le jour de l'envoi par Claim it de sa facture.

11. En cas de non-paiement d'une facture endéans le délai de 8 jours visé au paragraphe précédent, les sommes dues seront, de plein droit et sans mise en demeure préalable, majorées d'un taux d'intérêt correspondant au taux d'intérêt légal majoré de 2%.

Par ailleurs, en cas de non-paiement endéans le même délai, le Preneur sera redevable envers Claim it du coût du rappel, arrêté forfaitairement à 15 € par courrier ;

Ce qui précède s'applique également en cas de non-paiement d'une partie du montant facturé.

Aucune réclamation ou contestation n'autorise la suspension des paiements non contestés.

12. Claim it se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations en cas de non-paiement d'une facture endéans un délai de 8 jours calendriers suivant la date d'envoi de cette facture au Preneur.

ARTICLE 8 GARANTIE ET RESPONSABILITÉ

1. Claim it ne peut pas garantir au Preneur l'obtention de l'indemnité réclamée. L'obtention de l'indemnité dépend de plusieurs facteurs, sur lesquels Claim it ne peut pas toujours exercer une influence.

Claim it ne peut pas garantir au Preneur le succès dans la réclamation de l'indemnité, Claim it travaille sur base du principe 'no cure no pay', conformément à l'article 7, point 3.

2. Claim it s'engage à une obligation de moyens. Au cas où Claim it n'obtient pas le paiement de tout ou partie de l'indemnité réclamée, cette-dernière ne pourra pas être tenu responsable pour les dommages, directs ou indirects, subis par le Preneur ou par des tiers.

3. Sous réserve de ce qui est précisé à l'article 9 des présentes conditions générales, Claim it ne peut pas être tenu responsables pour le retard dans le paiement de la compensation, si ce délai est causé par la compagnie aérienne ou tout autre tiers.

4. Claim it ne peut être tenu responsable en aucun cas pour les conséquences de l'indisponibilité du Site Internet ou de ses services si cela a été causé par la force majeure ou par d'autres facteurs externes sur lesquels Claim it n'a aucune influence et/ou ne peut exercer aucune influence.

5.1. Applicable au Preneur non-consommateur : Claim it ne répondra que de son dol (et s'exonère dès lors notamment de sa faute lourde). Dès lors, sauf en cas de dol, la responsabilité de Claim it ne pourra pas être soulevée par Le Preneur et/ou tout tiers agissant en son nom et/ou pour son compte et/ou au bénéfice, direct ou indirect, du Preneur.

5.2. Applicable au Preneur entrant dans la définition légale de « consommateur » : Claim it ne répondra que de son dol, de sa faute lourde et du dommage découlant de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat. Dès lors, sauf dans les trois cas repris à la phrase précédente, la responsabilité de Claim it ne pourra pas être soulevée par Le Preneur et/ou tout tiers agissant en son nom et/ou pour son compte et/ou au bénéfice, direct ou indirect, du Preneur.

6. Dans tous les cas où Claim it peut être tenu responsable, l'indemnité exigée ou due en conséquence de cette responsabilité ne pourra en aucun cas excéder le montant de la compensation forfaitaire réclamée par Claim it, pour le Preneur, à la compagnie aérienne (indemnité forfaitaire prévue par le Règlement 261/2004).

7. Le Preneur ne pourra soulever aucune demande ou plainte à l'encontre de Claim it dans le cas où il ne reçoit pas l'argent collecté par Claim it (ou payé directement sur le compte du Preneur par la compagnie aérienne ou en son nom et/ou pour son compte) en raison de la communication à Claim it d'un mauvais compte bancaire. Cela vise notamment les cas où le Preneur communique un compte contenant une erreur, n'existant pas ou appartenant à une autre personne.

8. Le Preneur garantit Claim it contre toute demande de paiement émanant d'un tiers (en justice ou hors justice) et toute condamnation au bénéfice d'un tiers découlant, directement ou indirectement, de la demande d'indemnisation sur base du Règlement 261/2004 du preneur et/ou découlant de la communication d'informations incorrectes ou incomplètes transmises par le Preneur ou en son nom et/ou pour son compte, d'informations manquantes, ou de la non-communication et/ou communication incorrecte ou incomplète d'une information visée au point 2 de l'article 10 ou demandée expressément par Claim it.

Cette garantie consistera notamment dans l'assistance de Claim it dans le cadre de toute procédure judiciaire et, en cas de condamnation de Claim it, au remboursement à Claim it de l'intégralité du montant qu'il aura dû verser au(x) tiers.

ARTICLE 9 FORCE MAJEURE

1. En cas de force majeure, Claim it n'est pas tenue de respecter ses obligations à l'égard du Preneur. Claim it se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations tout au long de la durée de la force majeure, soit d'annuler définitivement la Demande de service du Preneur.

2. Il faut entendre par force majeure toutes circonstances indépendantes de sa volonté qui empêchent le respect de ses obligations à l'égard de l'autre partie, en tout ou en partie, mais également toutes circonstances auxquelles Claim it et le Preneur sont étrangers, qu'ils ne pouvaient raisonnablement pas prévoir lors de la conclusion du contrat et qu'ils ne pouvaient éviter, même lorsque ces événements ne rendent pas totalement impossible, mais seulement substantiellement plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de ce contrat (ce sera le cas dans tous les cas où l'exécution du contrat impliquera, pour Claim it, un coût supérieur au prix demandé en contrepartie des services faisant l'objet du contrat conclu avec le Preneur).

Appartiennent notamment à ces circonstances les grèves, le lock-out, les conflits du travail, le feu, les incidents techniques, les pannes d'énergie, les dérèglements dans les réseaux, lignes (de télécommunications) ou systèmes de communication utilisés et/ou la non disponibilité du Site Internet, l'absence de livraison ou la livraison tardive de sous-traitants ou d'autres tiers et le défaut d'une autorisation à recevoir par les autorités.

ARTICLE 10 TRANSMISSION D'INFORMATIONS

1. Le Preneur garantit à Claim it que toutes les informations qu'il transmet à Claim it lorsqu'il introduit / place une Demande de service, sont correctes, exactes et complètes.

2. Le Preneur s'engage à informer Claim it, par écrit et endéans un délai de 5 jours calendriers à compter de la prise de connaissance de cette information par le Preneur, de toute modification concernant sa situation et/ou ses coordonnées (changement de domicile/résidence, changement d'adresse mail, ...) ainsi que de toute nouvelle information (au sens large) relative, de manière directe ou indirecte, à la demande de l'indemnisation faisant l'objet des présentes conditions générales (paiement partiel ou total par la compagnie aérienne ou pour son compte, réception d'un courriel de la part de la compagnie aérienne au sujet du vol litigieux et/ou du droit à indemnisation, ...).

Il est précisé que, dans le cas où le Preneur ou tout tiers agissant en son nom et/ou pour son compte a reçu tout ou partie de l'indemnité demandée par Claim it, le Preneur a l'obligation d'en informer Claim it endéans un délai de 3 jours calendriers à compter du jour de la réception du montant.

3. Claim it ne sera pas responsable pour les dommages qui sont la conséquence, directe ou indirecte, d'une part, d'informations incorrectes qui sont transmises par le Preneur ou en son nom et/ou pour son compte et, d'autre part, de la non-communication ou communication erronée par le Preneur des informations visées au point 2 du présent article.

En outre, Claim it ne sera pas responsable pour les dommages qui sont la conséquence, directe ou indirecte, d'informations manquantes.

4. Lorsque Claim it pose une question ou demande une information au Preneur, ce dernier a l'obligation de répondre de manière complète et de fournir l'information demandée endéans un délai de 5 jours calendriers à compter de l'envoi de la communication (comportant une question et/ou une demande d'information). Une fois ce délai écoulé, en cas de non-réponse ou réponse incomplète, Claim it se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations sans aucune mise en demeure ou communication préalable en ce sens.

Le Preneur ne pourra se prévaloir d'aucun dommage découlant, de manière directe ou indirecte, de la suspension par Claim it de l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 11 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1. Le Preneur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'information fournie, aux communications ou aux autres déclarations concernant les Produits et/ou le Site Internet appartiennent à Claim it, ses sous-traitants ou d'autres ayants droits.

2. Il est interdit au Preneur de faire usage de et/ou d'apporter des modifications aux droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans cet article, comme par exemple de les reproduire sans autorisation expresse préalable et écrite de Claim it, de ses sous-traitants ou des autres ayants droits, à moins qu'il ne s'agisse d'un usage purement privé.

ARTICLE 12 TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

1. Dans l'exécution du contrat conclu avec le Preneur, Claim it rassemble les données personnelles du Preneur. Dans la collecte et l'utilisation de ces données personnelles, Claim it respecte toutes les lois et les règlements applicables.

Claim it renvoie le Preneur à ses Règles de Protection de la Vie Privée, qui sont disponibles sur le Site Internet. Ces Règles de Protection de la Vie Privée font partie intégrante des présentes conditions générales.

2. Le Preneur accepte que Claim it utilise, dans le cadre de son activité commerciale (demande d'indemnités pour d'autres clients), l'ensemble des documents établis par Claim it ou reçus par cette dernière de la part de compagnies aériennes.

ARTICLE 13 PROCÉDURE DE PLAINTE

1. Dans le cas où le Preneur considère que Claim it n'exécute pas ou exécute mal une ou plusieurs de ses obligations contractuelle, il s'engage à en informer Claim it par courrier ou courriel.

2. Dans ce cas, Claim it disposera d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la notification visée au point 1 pour palier à ce(s) manquement(s) et/ou informer le Preneur de la raison pour laquelle la/les obligation(s) n'a/n'ont pas (ou mal) été exécutée(s).

3. Dans le cas où Claim it envoie une notification visée au point 2 du présent article, le Preneur devra faire part de sa position à l'égard de l'explication fournie par Claim it. Claim it disposera alors d'un nouveau délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de cette notification pour palier à ce(s) manquement(s) et/ou informer le Preneur de la raison pour laquelle la/les obligation(s) n'a/n'ont pas (ou mal) été exécutée(s).

4. Le Preneur reconnaît qu'il n'introduira aucun recours en justice, n'initiera aucune procédure alternative de règlement de litige (médiation, arbitrage, ...) et ne mettra pas unilatéralement fin au contrat noué avec Claim it (résiliation, résolution, révocation, ...) sans les notifications visées aux points 1 et 3 du présent article et avant l'écoulement des délais repris aux points 2 et 3 du présent article.

5. Le Preneur reconnaît que s'il agit en violation de tout ou partie du présent article, il devra être considéré forclos et sa demande (en justice, médiation, arbitrage, ...) devra être considérée comme étant irrecevable ou, à tout le moins, non fondée.

ARTICLE 14 NULLITÉ D'UNE DISPOSITION ET INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

1. Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord entre Claim it et le Preneur, sauf stipulation contraire écrite expresse et découlant du consentement des parties.

2. Si une disposition (article, point ou paragraphe) des présentes conditions générales est illégale, nulle ou n'est pas susceptible d'être invoquée pour quelque raison que ce soit, cette disposition devra être considérée distinctement des présentes conditions générales et ne pourra en aucun cas influencer la validité ou la force exécutoire des autres dispositions.

Ainsi, d'une part, si un ou plusieurs article(s) entier(s) est/sont illégal/illégaux, nul(s) ou n'est/ne sont pas susceptible(s) d'être invoqué(s), cela ne pourra en aucun cas influencer la validité et la force exécutoire des autres articles et, d'autre part, si seuls un ou plusieurs point(s) (partie d'un article) ou paragraphe(s) (partie d'un point) est/sont illégal/illégaux, nul(s) ou n'est/ne sont pas susceptible(s) d'être invoqué(s), cela ne pourra en aucun cas influencer la validité et la force exécutoire des autres points et des autres paragraphes.

Par ailleurs, dans ce cas, Claim it et le Preneur s'engagent à remplacer la disposition illégale, nulle ou non-invocable par une disposition poursuivant le même objectif que cette disposition et, dans toute la mesure du possible, des effets équivalents, afin de rétablir l'équilibre contractuel.

ARTICLE 15 Généralités

1. La circonstance qu'une condition particulière déroge à l'une des dispositions des présentes conditions n'exclut pas l'application des autres dispositions.
2. A moins d'une dérogation écrite, le Preneur renonce à ses propres conditions générales par le fait même qu'il passe commande à Claim it.
3. Les intitulés des clauses du Contrat ne servent qu'à en faciliter la lecture et ne sauraient servir à aucune interprétation.

Les termes au singulier s'entendent également au pluriel et inversement, et le masculin inclut le féminin.

Les autres formes grammaticales d'un mot ou d'une expression définie dans les présentes conditions générales ont une signification correspondante.

4. Sauf indication contraire, l'ensemble des prix et modes de détermination de prix s'entendent en Euro.
5. Le fait que Claim it ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans ces présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

ARTICLE 16 DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE EN DROIT

1. La relation contractuelle nouée entre Claim it et le Preneur est soumise au droit belge.
2. Tous différends, y compris les référés et saisies, qui peuvent survenir entre parties dans le cadre des présentes conditions générales, appartiennent à la compétence exclusive des cours et tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

* * *