COMO FUNCIONAM AS TAXAS DA AIRHELP?

A AirHelp oferece dois modelos de taxas acessíveis:

Se não ganhar, não paga, no qual nossa taxa se baseia na compensação que receberemos para você, ou em uma subscrição anual de baixo custo: **AirHelp Plus**.

Se não ganhar, não paga

Você receberá até 65%

65%

- Taxa com base no valor da compensação que ganharemos para você
- Taxa Padrão: Corresponde a 35%
- Taxa de Ação Judicial: Corresponde a 45%

Verificar Compensação

AirHelp Plus

Até 100 pessoas | 100%

100%

- A partir de £ 24,99 por ano
- Receba todos os serviços da AirHelp gratuitamente
- Peça compensação quantas vezes precisar
- Deixe ser corrigido antes dos problemas com a sua

Continua nossos planos

Observe que, se a sua reclamação se enquadrar nas exigências das leis brasileiras, você deverá consultar a Lista de preços para o Brasil

EXEMPLO

Imagine que a AirHelp ganhe uma compensação de € 600

Se não ganhar, não paga

Padrão
Você receberá
€ 390 | 65%
Nossa tarifa
€ 210 | 35%

65%

Ação Judicial*
Você receberá
€ 300 | 50%
Nossa tarifa
€ 300 | 50%
* Planos 45%

50%

AirHelp Plus

Em todos os casos
Você receberá
€ 600 | 100%
Nossa tarifa
€ 0 | 0%

100%

Explicação das taxas Padrão e de Ação Judicial

O que está incluso na Taxa Padrão?

Nossa Taxa Padrão cobre tudo o que envolve a obtenção de sua compensação em uma reclamação padrão.

Nossos especialistas de mais de 200 AirHelpers está disponível para lidar com todas os elementos de sua reclamação, desde a coletação de seus documentos e informações de detalhes com bases em estatísticas meteorológicas e de voo até a elaboração de um processo e negociação com as companhias aéreas.

Não a mantenremos atualizada em cada etapa do processo e também estamos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, caso você tenha dúvidas.

O que está incluso na Taxa de Ação Judicial?

Se uma companhia aérea não cooperar, estamos preparados para lutar por seus direitos perante um tribunal.

Recorrer a justiça pode custar até € 1.000 de advogados e custos judiciais nos tribunais de documentos oficiais, tudo isso pagos que você nunca será. Em vez disso, adicionamos um pequeno aumento de 15% para que a companhia aérea cubra.

Lembre-se: nunca cobraremos mais de 50% de sua compensação em nossas taxas. E, se não ganharmos, você não terá perdido nem um centavo.

Por que escolher a AirHelp?

Faça você mesmo a sua reclamação

- Gratuito
- Demorado e estressante
- Ter que lidar com processos complicados de companhias aéreas
- Precisar aprender a ter por conta própria
- Seu tempo é desperdiçado se você perder

Faça sua reclamação já pela AirHelp

MAIS CONVENIENTE

- Taxas fixas acessíveis
- Lidamos com a reclamação por você, incluindo documentos e negociações
- Especialistas em direitos dos passageiros e compensação
- Sem risco — não paga se não conseguirmos sua compensação
- Ganhamos os custos legais. Ganhando no tribunal, a AirHelp pagará todos os custos legais, que podem chegar a € 1.000

Verificar Compensação

Use um Advogado

- Lida com a reclamação para você
- Advogado caro e possíveis custos judiciais
- A maioria dos advogados não é especializada em direitos dos passageiros
- Ainda terá que pagar taxas se perder — e também poderá ter que pagar os honorários advocatícios da companhia aérea

TAXAS COMPLETAS

As nossas Taxas

1. INTRODUÇÃO

1.1 «As nossas Taxas» é nossa lista completa de preços que detalha como a AirHelp cobrará de você pela prestação de nossos Serviços. Por favor, leia com atenção.

1.2 Recomendamos que você não adquira nenhum dos Serviços da AirHelp antes de ter e entender estes Termos, a Declaração de Privacidade e As nossas Taxas. Se tiver quaisquer perguntas, dúvidas ou preocupações, entre em contato conosco em info@airhelp.com ou consulte nossas Perguntas Frequentes.

1.3 Observação: caso sua reclamação esteja relacionada a um voo com destino final ou origem no Brasil, o que de nossos Serviços prevalecerá em regido pelos Termos e condições para o Brasil e a nossa Lista de preços para o Brasil pode ser aplicável.

2. DEFINIÇÕES

«As nossas Taxas» devem ser lidas em conjunto com nossos Termos, onde você encontrará todas as definições dos termos usados em As nossas Taxas.

3. SERVIÇOS GRATUITOS

A AirHelp não cobrará nenhuma taxa pelo Serviço de Elegibilidade, Serviço de Informação ou quando o Serviço de Compensação não resultar no recebimento da Compensação de Voo.

4. TAXAS DE SERVIÇO DE COMPENSAÇÃO

4.1 O Serviço de Compensação é a forma pela qual a AirHelp o ajuda a obter a Compensação de Voo da Companhia Aérea. O modelo da AirHelp é um modelo de não ganhar, não pagar, isso significa que, quando prestamos o Serviço de Compensação, a AirHelp só cobra de você quando obtemos a Compensação de Voo da Companhia Aérea para você.

4.2 Há dois tipos de taxas que a AirHelp pode cobrar pelo Serviço de Compensação. Primeiro, cobramos a Taxa de Serviço e, em seguida, dependendo da necessidade de recorrermos uma Ação Judicial, também cobramos a Taxa de Ação Judicial. Essas taxas são deduzidas do valor total da Compensação de Voo que a AirHelp obtém da Companhia Aérea.

Serviço de Compensação (Taxa como parte do Valor da Compensação de Voo)
Taxa de Serviço*: 35%
Taxa de Ação Judicial*: 15%
*Inclusão IVA

4.3 Os Membros do AirHelp Plus não pagam a Taxa de Serviço ou a Taxa de Ação Judicial pelo Serviço de Compensação. Membros do AirHelp Plus pagam a Taxa de Subscrição listada abaixo.

Seu funcionamento é explicado nas cláusulas abaixo:

4.4. **Taxa de Serviço**

Para cada reclamação em que obtivermos êxito na obtenção da Compensação de Voo, a Taxa de Serviço é de 35% do total da Compensação de Voo, incluindo o IVA aplicável.

4.5. **Taxa de Ação Judicial**

A Taxa de Ação Judicial é uma taxa que a AirHelp cobra somente se a Ação Judicial for necessária para a prestação do Serviço de Compensação. A Taxa de Ação Judicial é de 15% do total da Compensação de Voo, incluindo o IVA aplicável. É deduzida de sua Compensação de Voo, **além da Taxa de Serviço**.

4.6. **Custas Judiciais**

Encaminhar e administrar a sua reclamação por meio de Ação Judicial geralmente exige que a AirHelp inicie em Custas Judiciais e, dependendo da jurisdição, pagar custos judiciais. Quando isso ocorre, a AirHelp pagará as Custas Judiciais e os custos judiciais em seu nome. Se a AirHelp obtiver a Compensação de Voo por meio de Ação Judicial, a AirHelp solicitará que o tribunal exija que a Companhia Aérea reembolse as Custas Judiciais e os custos judiciais. Se o tribunal conceder Custas Judiciais e/ou custos judiciais, a AirHelp terá o direito de manter esses valores. Como alternativa, se a AirHelp não obtiver êxito com a Ação Judicial, o tribunal poderá conceder as Custas Judiciais à Companhia Aérea. Se isso acontecer, a AirHelp pagará as Custas Judiciais da Companhia Aérea.

A AirHelp não lhe cobrará Custas Judiciais ou custos judiciais, exceto conforme descrito nas seções de Revogação e Cessação abaixo. Terceiros, A AirHelp reservar-se o direito de cobrar de você as Custas Judiciais sizemos quando você revogar o Serviço de Compensação depois que a AirHelp já tiver iniciado uma Ação Judicial ou quando você tiver violado os Termos.

4.7 **Nota para clientes dinamarquesas**

Se você for um Cliente localizado na Dinamarca, as taxas que a AirHelp cobra de você pelo Serviço de Compensação são fixas. A Taxa de Serviço é fixada em um valor que normalmente corresponde a 35% da Compensação de Voo total.

A Taxa de Ação Judicial é fixada em um valor que normalmente corresponde a 15% da Compensação de Voo total.

Você pode encontrar os valores aqui.

Tanto a Taxa de Serviço quanto a Taxa de Ação Judicial incluem IVA.

4.8 **Nota para Clientes suecos**

Se você for um Cliente localizado na Suécia e sua reclamação for apresentada a um tribunal sueco em seu nome, a AirHelp pagará a taxa de inscrição em seu nome. Em caso de Ação Judicial, pode ser necessário envolver um Advogado antes de a Reclamação ser apresentada em tribunal. As Custas Judiciais pelo tempo do Advogado estão de acordo com custo padrão por hora aplicável. Mais informações sobre o custo padrão por hora estão disponíveis aqui.

Se a AirHelp ganhar seu caso por meio de Ação Judicial, a AirHelp poderá solicitar, por meio do tribunal, que a Companhia Aérea reembolse as Custas Judiciais. Nesse caso, as Custas Judiciais concedidas pelo tribunal pertencerão à AirHelp para cobrir as Custas Judiciais incluídas pagas pela AirHelp. Se a AirHelp não ganhar seu caso, a AirHelp será responsável pelo pagamento das Custas Judiciais, o está não pagará essa taxa à AirHelp.

4.9 **Reclamações de Boa Vontade**

Quando a AirHelp tiver obtido a Compensação de Voo para uma Reclamação de Boa Vontade, cobraremos de você uma taxa de US$ 24,99. A AirHelp abrirá mão dessa taxa quando a Compensação de Voo for (i) monetária e inferior a US$ 30,00; ou (ii) em espécie e inferior a 3.000 pontos de fidelidade.

5. TAXA DE SUBSCRIÇÃO DO AIRHELP PLUS

5.1 Se você for Membro do AirHelp Plus, conforme estabelecido nos Termos, terá direito a receber os Serviços AirHelp Plus, incluindo o Serviço de Compensação, sem precisar pagar a Taxa de Serviço ou a Taxa de Ação Judicial sempre que obtiver Compensação de Voo como Membro.

5.2 Se você for Membro do AirHelp Plus e a AirHelp decidir prosseguir com uma Reclamação de Boa Vontade em seu nome, renunciaremos à taxa de Reclamação de Boa Vontade.

5.3 As taxas de subscrição padrão para os diferentes planos e subscrições do AirHelp Plus para os quais você se inscreveu são as seguintes:

Plano Essential do AirHelp Plus:
Reserva única *
Anual: € 24,99

Plano Complete do AirHelp Plus:
Reserva única *
Anual: € 64,99

*As taxas para Subscrições de Reserva Única são reembolsáveis até e as agências de viagens ou outras empresas que lhe venderam a Subscrição, conforme descrito na seção abaixo.

5.4. Se você tiver recebido uma taxa de Subscrição especial, consulte os termos dessa oferta para saber a taxa aplicável.

6. TAXAS ESPECIAIS PARA CLIENTES DE AGÊNCIAS DE VIAGENS OU OUTRAS EMPRESAS

Seu seu dos Serviços AirHelp está sempre sujeito aos Termos, mas se você tiver celebrado um contrato com uma agência de viagens, empresa de gestão de viagens ou outra entidade que lhe dê direito a termos de pagamento diferentes, ou se essa entidade for o pagamento a AirHelp em seu nome, a estrutura de taxas, as opções de pagamento, a forma de cálculo e os Serviços incluídos em sua Subscrição podem ser diferentes, dependendo desses termos. Contudo, em nenhuma ocasião, o total combinado da Taxa de Serviço e da Taxa de Ação Judicial aplicáveis ao seu caso será superior ao total da Taxa de Ação Judicial e da Taxa de Serviço descritas acima.

7. VALOR TOTAL DA COMPENSAÇÃO DE VOO

7.1 A AirHelp sempre pagará a você o valor total que receberemos pela Compensação de Voo referente à sua Reclamação, menos as nossas Taxas ("Seu Valor Total").

7.2 Se o Serviço de Compensação for feito de acordo com os Regulamentos Europeus sobre os Direitos dos Passageiros Aéreos, a AirHelp fará o pagamento a você total em euros (€).

7.3 Se o Serviço de Compensação for feito de acordo com um Regulamento dos Direitos do Passageiro Aéreo diferente, a AirHelp sempre fará pagamento a Seu Valor Total na moeda exigida por esse regulamento ou, quando oferecido a você pela AirHelp, quando você escolher a moeda do seu local de residência.

7.4. No caso de a Companhia Aérea pagar a Compensação de Voo em uma moeda diferente da especificada acima, o valor será convertido pelo prestador de serviços de pagamento usando taxas de câmbio próprias ou das instituições que cobram as taxas aplicadas. A AirHelp não cobrará de você nenhuma comissão ou taxa bancária adicional.

7.5. O valor final varia de acordo com a data em que a Companhia Aérea enviou a transferência para a AirHelp.

8. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS INTERNACIONAIS

8.1 A AirHelp oferece transferências bancárias internacionais por meio de um fornecedor da AirHelp, sem quaisquer encargos adicionais. No entanto, a AirHelp não cobrará quaisquer taxas ou custos adicionais cobrados de você por outros intermediários de pagamento ou bancos beneficiários. Seu banco pode cobrar uma tarifa de câmbio.

8.2 Na maioria dos casos, a Compensação de Voo será transferida para você em euros (€). Portanto, você poderá receber um valor diferente em sua conta bancária se receber o Seu Valor Total se houver necessidade de conversão de moeda pelo seu banco ou outro intermediário. A AirHelp não tem capacidade de controlar as taxas de câmbio ou determinar como ou quando as valores são convertidos em outra moeda durante o trânsito ou no recebimento.

9. Pagamentos de Cheque em USD

Para residentes dos EUA, a AirHelp oferece pagamentos por cheque em dólares americanos (USD) como método de pagamento de sua Compensação de Voo. Nessas circunstâncias, a AirHelp não cobrará nenhuma taxa adicional por fazer os pagamentos em cheque em dólares americanos (USD). No entanto, a AirHelp não cobrará nem será responsável por quaisquer taxas ou custos adicionais relacionados ao saque do cheque.

10. Imposto sobre o Valor Agregado (IVA)

Todas as taxas e encargos declarados em As nossas Taxas incluem o IVA aplicável, a menos que especificado de outra forma.

Em caso de inconsistência, a versão em língua inglesa de As nossas Taxas deverá prevalecer sobre qualquer versão em outro idioma.

Atualizado: 05/06/2023
Versão: F.125_BR
Baixar em PDF

Copyright © 2025 AirHelp