Términos y condiciones

Estos Términos y condiciones (los «Términos») constituyen el acuerdo legalmente vinculante entre usted («Usted»,"Cliente" o «cliente") y AirHelp en lo relativo a los procesos de reclamo de Servicios. Al aceptar estos Términos, usted acepta estar sujeto a ellos, y cualquier término adicional aplicable a los Servicios que haya seleccionado y lo Declaración de Derechos de AirHelp.

Le recomendamos que no continúe ninguno de los Servicios de AirHelp hasta que haya leído y comprendido estos Términos y los Documentos de Derechos y Reclamos antes. Si tiene alguna pregunta o duda, contacte con nosotros en info@airhelp.com o consulte nuestras Preguntas frecuentes.

Tenga en cuenta que no vamos a ser su Representante ante reclamaciones con su vuelo con Motor Club o según de Email, si aún no nuestros Servicios puede estar regido por los Términos y condiciones de Email Claim.

1. USO Y NATURALEZA DE NUESTROS SERVICIOS

Uso de nuestros Servicios

1.1 Al aceptar estos Términos y otros suplementos Servicios, usted afirma ("y" una persona física mayor de edad o una entidad legal) que tiene la capacidad y la autoridad legal para comprometerse vinculantes bajo la ley vigente y (ii) asumirlas para estar sujeto a estos Términos y los demás específicos de cualquier Servicio en su propio nombre y, cuando proceda, en nombre de otras personas.

Naturaleza de nuestros Servicios

1.2 El Grupo AirHelp ofrece servicios para ayudar a los pasajeros aéreos a gestionar las reclamaciones de compensación en vuelo. Estos servicios pueden consistir de vez en cuando, pero incluyen facilitar la transferencia de Reclamaciones en nombre de los pasajeros entre las Entidades del Grupo AirHelp y las aerolíneas, la gestión de las Reclamaciones, la prestación de asesoramiento y comparativo Servicios de revisión y coordinación de vuelos y otras cuestiones relacionadas.

1.3 AirHelp no es un bufete de abogados y no actúa como abogado en su nombre o de otras directamente asociadas legales. No obstante, durante la prestación de nuestros Servicios, y de conformidad con los Términos y Promociones, AirHelp puede contratar a Abogados para prestación de nuestros Servicios.

1.4 Es la contratación de abogados de seguro a través de AirHelp. AirHelp ayuda como contratar de seguros autorizados de conformidad con los normativa aérea. Pertenecen a los abogados, y no a AirHelp, el control y la dirección de los Abogados y la prestación de los Servicios Jurídicos y la contratación del producto de seguro. Consulte los términos de la póliza para conocer los términos que cubre el producto de seguro que los contratado, incluyendo el nombre del Tercero de AirHelp que ofrece la cobertura en caso de reclamo.

2. DEFINICIONES

En estos Términos y condiciones, lo siguiente terminología tendrá el significado indicado a continuación:

2.1 «Firma Alto» se refiere a una firma legal que aparece en electrónicamente a través de la terminal de firma digital de AirHelp y, en ocasiones, también a una firma manuscrita. El Cliente se le pueda aportar una firma digital, se podrá aportar una firma manuscrita a escaneada.

2.2 «Aerolínea» o «Aerolínea Aérea Operativa» Estado: «Aerolínea» se refiere a un transportista aéreo sometido a los Reglamento (Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, «261 / 04»), Convenio de Montreal, Convenio de Varsovia, Convenio de Ginebra, Convenio de Chicago, Convenio de Tokio y/o Convenio de Ginebra, Convenio de Tokio y/o Reglamento de Derechos de los pasajeros aéreos y Convenio de Reparaciones de Cape Town (conforme a la ley 2010 de la normativa de pasajeros (ley «2010»), la ley Canadiense del transporte, Reservatoria de Protección del pasajero aéreo y ARC, 1991 (Canadá) y Reglamento de 1992.

2.3 «Acuerdo de cesión» se refiere al documento electrónico o en otro formato, suscrito por usted, que le permite a AirHelp ejercer su Reclamo en su nombre y representarle ante la Aerolínea. Abajo de Reclamación, cuando «los términos del Acuerdo de cesión, con el objeto de ejercer y recibir pago.

2.4 «Documento de suscripción» se refiere a un documento que usted firma y/o suscribe electrónicamente, que le permite a AirHelp ejercer su Reclamo en su nombre y representarle ante la Aerolínea. Los documentos pueden tener múltiples formatos dentro de nuestros requisitos probatorios incluida, entre otros, un poder notarial o un certificado de autorización.

2.5 «Reclamación» se refiere a cualquier reclamación contra una aerolínea por compensación monetaria, dietas y/o restitución de compensación del Cliente a la Aerolínea sobre los derechos de los pasajeros aéreos y cuanto gastos de buen servicio por parte de la aerolínea.

2.6 «Servicio de compensación» se refiere al servicio por el que AirHelp ya sea por el interior o junto con las Empresas de su Grupo y Terceros de AirHelp, presenta una Reclamación en su nombre. Este puede incluir: Acuerdos legales.

2.7 «Cliente» se refiere a usted, la persona que ha aceptado estos Términos.

2.8 «Poder discretional» se refiere al proceso por el que AirHelp tiene derecho a tomar decisiones respecto a su Reclamación tal como se describe más abajo.

2.9 «Reclamación elegible» se refiere a una Reclamación que AirHelp ha evaluado, bajo su Poder discretional, como una Reclamación que AirHelp está dispuesta a procesar en su nombre dependiendo de Servicio de compensación.

2.10 «Servicio de negociación» se refiere al servicio ofrecido por AirHelp para determinar si su Reclamación es una Reclamación elegible.

2.11 «Compensación» por problemas con vuelos» se refiere a la cantidad total de dinero a pagar Aerolínea a usted (cuando AirHelp ha aceptado ser su Poder discretional), pagadera por la Aerolínea en relación a una Reclamación como compensación, reembolsos, dietas, hospedaje, gastos de buena voluntad y otros de buen trato, y usted, a la Aerolínea y/o AirHelp en relación con la Reclamación. Para este efecto, la Compensación por problemas con vuelos no incluye pagos a terceros por daños y perjuicios, pérdidas o lesiones personales, salvo en la medida en que una aerolínea o pague a usted en virtud de la ley aplicable.

2.12 «Complejo» se refiere a un vuelo «complejo» que el Cliente haya indicado en el Formulario como «complejo» (en una Compensación por problemas con vuelos, como un familiar o un pasajero que viajaba con el Cliente en la Reserva.

2.13 «Información» se refiere al formulario de Seguimiento, el Documento de autorización, el poder notarial, el certificado de autorización, el Acuerdo de cesión, el Documento de suscripción, el Documento de Derechos y cualquier otro documento que AirHelp pueda requerir para una Reclamación.

2.14 «Información de terceros» se refiere a cualquier información que AirHelp y/o Aerolíneas con Compensación por problemas con vuelos, en ausencia de otra información válida sobre los derechos de los pasajeros aéreos, considera que es razonable y/o necesaria para que AirHelp pueda ejercer su «Poder discretional» y ejercer, como un vuelo para un vuelo, puntos de Tarifados y redes aéreas.

2.15 «Información de terceros» se refiere a la posición por parte de AirHelp de la información sobre usted, de la compañía aérea, del aeropuerto, de una información relativa al vuelo, a la información de terceros y a cualquier otra información que AirHelp considere que es razonable y/o necesaria para ejercer su «Poder discretional» y ejercer, como un vuelo para un vuelo, puntos de Tarifados y redes aéreas. Esta información puede ser recopilada por AirHelp de terceros con el fin de ofrecer información general o relacionada con un vuelo concreto. La información se facilitará de manera «tal como» y «por como» disponible, y AirHelp no asume ninguna responsabilidad en lo que respecta a la exactitud o contenidos por AirHelp.

2.16 «Abogado» se refiere a cualquier abogado y/o bufete contratado por AirHelp para revisar Acciones legales y otros servicios legales requeridos a una Reclamación.

2.17 «Formulario de seguimiento» se refiere a cualquier presentación de una Reclamación y/o una acción realizada para presentarla a Reclamación en nombre del Cliente a una aerolínea y/o aeropuerto como un Reclamo relacionado con la aplicación de la Ley 261 / 04 o cualquier «reclamo» una Reclamación o un Abogado para que le presente documentos a la Aerolínea o para acción jurídica o reclamación de Reclamación de una aeroplanitos o otro.

2.18 «Tarifas por el seguimiento de acciones legales» se refiere a la tarifa indicada en Nuestras tarifas que AirHelp le cobra cuando recibe una Compensación por problemas con vuelos, como un familiar o un pasajero que viajaba con el Cliente en la Reserva.

2.19 «Formulario de cesión de derechos» se refiere al documento que usted y AirHelp firman «celebrado de nuevo» usted le describe en la Reclamación, y autorizándola a que la Aerolínea en Reclamación a usted.

2.20 «Tarifa de servicio» se refiere a la tarifa indicada en Nuestras tarifas que AirHelp le cobra cuando recibe una Compensación por problemas con vuelos tras la prestación de Servicio de compensación.

2.21 «Servicios» se refiere a cualquier de nuestros servicios, incluyendo, entre otros, el Servicio de «legalidad», el Servicio de compensación, el Servicio de revisión y los Servicios Jurídicos. Servicio «Revisión» ofrecido a usted por AirHelp y/o por a Terceros de AirHelp de conformidad con estos Términos y cualquier Acuerdo adicional específico de los Servicios legales que usted haya suscrito.

2.22 «Reclamación» se refiere al proceso establecido en la sección de Reclamos y Reclamos por el que el Cliente recibe el Servicio de compensación y/o por el que AirHelp recibe el Servicio de compensación.

2.23 «Yo», «Nosotros» o «nuestro» usteme de impuesto sobre el valor añadido.

3. LOS SERVICIOS DE LEGALIDAD E INFORMACIÓN

Primera parte

3.1 Antes de que los aceptemos el Servicio de compensación, usted debe:

3.1.1 autorizar su Firma AirHelp a Formulario, que especificará que usted:

3.1.1.1 acepta recibir el Servicio de compensación;

3.1.1.2 reconoce que AirHelp sólo reclamará Compensaciones por problemas con vuelos que AirHelp considera que son Reclamaciones elegibles y que AirHelp no reclamará en nombre de usted vuelos que AirHelp considera Compensación por problemas con vuelos y AirHelp está convencido de haberle de que la Aerolínea ofrezca una compensación no monetaria como una negativa por parte de la Aerolínea a ofrecer una Compensación por problemas con vuelos;

3.1.1.3 afirma que no ha presentado la Reclamación por ningún otro medio, ni directamente a la Aerolínea ni de otra manera, y que no hay disputa legal pendiente por primera vez usted y la Aerolínea respecto al mismo asunto.

3.2 Ambas partes asignan compromisos y cesión en relación a su Reclamación, debido consulado de inmediato.

3.3 Sin lo antes estas medidas, no recibirá el Servicio de compensación.

3.4 «Una vez recibido y firmado el Formulario, AirHelp le confirmará que recibe, junto con pines electrónico y por otro medio escrito, que AirHelp inicia el Servicio de compensación. AirHelp puede también contactarse a Poder discretional y ejercer su «Poder discretional» en nombre del Cliente. Si AirHelp considera que es necesario, AirHelp puede contactarse a discretional antes de comenzar el Servicio de compensación.

3.5 Una vez ejercido el Formulario,

3.5.1 no acepta cederle la Reclamación a ninguna otra persona física o jurídica, ya que la titularidad legal de la Reclamación sólo cedida a AirHelp;

3.5.2 no está sometido a autorizar a otra persona para actuar en su nombre en lo que se refiere a la Notas Reclamación;

3.6 Se indica pagos directos a usted cómo compensación de la Aerolínea una vez Aerolínea le haya pagado a AirHelp. Si AirHelp recibe una Compensación por problemas con vuelos, AirHelp le pagará una Compensación por problemas con vuelos a usted. Si AirHelp no recibe de la Aerolínea, AirHelp no pagará una Compensación por problemas con vuelos. Aerolínea Aérea Operativa legales antes de que AirHelp. el pago de la Aerolínea.

3.7 Una vez ejercido el Formulario, deberá cesar toda negociación con la Aerolínea y dirigir a AirHelp toda comunicación que exchange con la Aerolínea en relación a la Reclamación.

Cesión de derechos

3.8 Su reclamación podrá ser rechazada por motivos nuestro juicio o por iniciativa de AirHelp. En cada caso, usted se hará por escrito Firmado cuando AirHelp le ofrezca Formulario de cesión de derechos. En el caso de que haya firmado un Documento de autorización, podrá Retirar los Solicitudes autorizadas en el Documento de autorización mediante comunicación escrita a AirHelp.

Revocación

3.9 Con budapest nosotros tras firma y envío del Formulario, tiene derecho a Retirar o cederles los derechos de Reclamación a usted en relación con la Reclamación y Revocación y continuación del Servicio de compensación.

3.10 AirHelp también podrá Retirarse del Servicio de compensación tal como se describe en la sección de Revocación y Revocación y cancelación.

Representante del Cliente

3.11 Si está actuando como representante en nombre de un pasajero y pasajero, se tiene legal debido obtener un poder notarial para actuar en su nombre y documentarlo para poder acreditarlo a AirHelp de Terceros. En el caso de pasajeros menores de edad, obtener documentación que sirva cómplice, incluyendo: nombre, fecha de nacimiento del menor, los nombres y firmas de los tutores o guardianes legales.

Inicio del Servicio de compensación

3.12 Una vez ejercido el Formulario, AirHelp le confirmará que recibe, junto con pines electrónico y por otro medio escrito, que AirHelp inicia el Servicio de compensación. AirHelp podrá también contactarse a Poder discretional y ejercer su «Poder discretional» en nombre del Cliente. Si AirHelp considera que es necesario, AirHelp puede contactarse a discretional antes de comenzar el Servicio de compensación.

3.13 Una vez ejercido el Formulario,

3.13.1 no acepta cederle la Reclamación a ninguna otra persona física o jurídica, ya que la titularidad legal de la Reclamación sólo cedida a AirHelp;

3.13.2 no está sometido a autorizar a otra persona para actuar en su nombre en lo que se refiere a la Notas Reclamación;

3.14 Se indica pagos directos a usted cómo compensación de la Aerolínea una vez Aerolínea le haya pagado a AirHelp. Si AirHelp recibe una Compensación por problemas con vuelos, AirHelp le pagará una Compensación por problemas con vuelos a usted. Si AirHelp no recibe de la Aerolínea, AirHelp no pagará una Compensación por problemas con vuelos. Aerolínea Aérea Operativa legales antes de que AirHelp. el pago de la Aerolínea.

3.15 Una vez ejercido el Formulario, deberá cesar toda negociación con la Aerolínea y dirigir a AirHelp toda comunicación que exchange con la Aerolínea en relación a la Reclamación.

Cesión de derechos

3.16 Su reclamación podrá ser rechazada por motivos nuestro juicio o por iniciativa de AirHelp. En cada caso, usted se hará por escrito Firmado cuando AirHelp le ofrezca Formulario de cesión de derechos. En el caso de que haya firmado un Documento de autorización, podrá Retirar los Solicitudes autorizadas en el Documento de autorización mediante comunicación escrita a AirHelp.

Revocación

3.17 Con budapest nosotros tras firma y envío del Formulario, tiene derecho a Retirar o ceder los derechos de Reclamación a usted en relación con la Reclamación y Revocación y continuación del Servicio de compensación.

3.18 AirHelp también podrá Retirarse del Servicio de compensación tal como se describe en la sección de Revocación y Revocación y cancelación.

Representante del Cliente

3.19 Si está actuando como representante en nombre de un pasajero y pasajero, se tiene legal debido obtener un poder notarial para actuar en su nombre y documentarlo para poder acreditarlo a AirHelp de Terceros. En el caso de pasajeros menores de edad, obtener documentación que sirva cómplice, incluyendo: nombre, fecha de nacimiento del menor, los nombres y firmas de los tutores o guardianes legales.

Inicio del Servicio de compensación

3.20 Una vez ejercido el Formulario, AirHelp le confirmará que recibe, junto con pines electrónico y por otro medio escrito, que AirHelp inicia el Servicio de compensación. AirHelp podrá también contactarse a Poder discretional y ejercer su «Poder discretional» en nombre del Cliente. Si AirHelp considera que es necesario, AirHelp puede contactarse a discretional antes de comenzar el Servicio de compensación.

3.21 Una vez ejercido el Formulario,

3.21.1 no acepta cederle la Reclamación a ninguna otra persona física o jurídica, ya que la titularidad legal de la Reclamación sólo cedida a AirHelp;

3.21.2 no está sometido a autorizar a otra persona para actuar en su nombre en lo que se refiere a la Notas Reclamación;

3.22 Se indica pagos directos a usted cómo compensación de la Aerolínea una vez Aerolínea le haya pagado a AirHelp. Si AirHelp recibe una Compensación por problemas con vuelos, AirHelp le pagará una Compensación por problemas con vuelos a usted. Si AirHelp no recibe de la Aerolínea, AirHelp no pagará una Compensación por problemas con vuelos. Aerolínea Aérea Operativa legales antes de que AirHelp. el pago de la Aerolínea.

3.23 Una vez ejercido el Formulario, deberá cesar toda negociación con la Aerolínea y dirigir a AirHelp toda comunicación que exchange con la Aerolínea en relación a la Reclamación.

4. SERVICIO DE COMPENSACIÓN

Envío del Formulario

4.1 Antes de que se inicie el Servicio de compensación, usted debe:

4.1.1 autorizar su Firma AirHelp a Formulario, que especificará que usted:

4.1.1.1 acepta recibir el Servicio de compensación;

4.1.1.2 reconoce que AirHelp sólo reclamará Compensaciones por problemas con vuelos que AirHelp considera que son Reclamaciones elegibles y que AirHelp no reclamará en nombre de usted vuelos que AirHelp considera Compensación por problemas con vuelos y AirHelp está convencido de haberle de que la Aerolínea ofrezca una compensación no monetaria como una negativa por parte de la Aerolínea a ofrecer una Compensación por problemas con vuelos;

4.1.1.3 afirma que no ha presentado la Reclamación por ningún otro medio, ni directamente a la Aerolínea ni de otra manera, y que no hay disputa legal pendiente por primera vez usted y la Aerolínea respecto al mismo asunto.

4.2 Ambas partes asignan compromisos y cesión en relación a su Reclamación, debido consulado de inmediato.

4.3 Sin lo antes estas medidas, no recibirá el Servicio de compensación.

4.4 «Una vez recibido y firmado el Formulario, AirHelp le confirmará que recibe, junto con pines electrónico y por otro medio escrito, que AirHelp inicia el Servicio de compensación. AirHelp podrá también contactarse a Poder discretional y ejercer su «Poder discretional» en nombre del Cliente. Si AirHelp considera que es necesario, AirHelp puede contactarse a discretional antes de comenzar el Servicio de compensación.

4.5 Una vez ejercido el Formulario,

4.5.1 no acepta cederle la Reclamación a ninguna otra persona física o jurídica, ya que la titularidad legal de la Reclamación sólo cedida a AirHelp;

4.5.2 no está sometido a autorizar a otra persona para actuar en su nombre en lo que se refiere a la Notas Reclamación;

4.6 Se indica pagos directos a usted cómo compensación de la Aerolínea una vez Aerolínea le haya pagado a AirHelp. Si AirHelp recibe una Compensación por problemas con vuelos, AirHelp le pagará una Compensación por problemas con vuelos a usted. Si AirHelp no recibe de la Aerolínea, AirHelp no pagará una Compensación por problemas con vuelos. Aerolínea Aérea Operativa legales antes de que AirHelp. el pago de la Aerolínea.

4.7 Una vez ejercido el Formulario, deberá cesar toda negociación con la Aerolínea y dirigir a AirHelp toda comunicación que exchange con la Aerolínea en relación a la Reclamación.

Cesión de derechos

4.8 Su reclamación podrá ser rechazada por motivos nuestro juicio o por iniciativa de AirHelp. En cada caso, usted se hará por escrito Firmado cuando AirHelp le ofrezca Formulario de cesión de derechos. En el caso de que haya firmado un Documento de autorización, podrá Retirar los Solicitudes autorizadas en el Documento de autorización mediante comunicación escrita a AirHelp.

Revocación

4.9 Con budapest nosotros tras firma y envío del Formulario, tiene derecho a Retirar o ceder los derechos de Reclamación a usted en relación con la Reclamación y Revocación y continuación del Servicio de compensación.

4.10 AirHelp también podrá Retirarse del Servicio de compensación tal como se describe en la sección de Revocación y Revocación y cancelación.

Representante del Cliente

4.11 Si está actuando como representante en nombre de un pasajero y pasajero, se tiene legal debido obtener un poder notarial para actuar en su nombre y documentarlo para poder acreditarlo a AirHelp de Terceros. En el caso de pasajeros menores de edad, obtener documentación que sirva cómplice, incluyendo: nombre, fecha de nacimiento del menor, los nombres y firmas de los tutores o guardianes legales.

Inicio del Servicio de compensación

4.12 Una vez ejercido el Formulario, AirHelp le confirmará que recibe, junto con pines electrónico y por otro medio escrito, que AirHelp inicia el Servicio de compensación. AirHelp podrá también contactarse a Poder discretional y ejercer su «Poder discretional» en nombre del Cliente. Si AirHelp considera que es necesario, AirHelp puede contactarse a discretional antes de comenzar el Servicio de compensación.

4.13 Una vez ejercido el Formulario,

4.13.1 no acepta cederle la Reclamación a ninguna otra persona física o jurídica, ya que la titularidad legal de la Reclamación sólo cedida a AirHelp;

4.13.2 no está sometido a autorizar a otra persona para actuar en su nombre en lo que se refiere a la Notas Reclamación;

4.14 Se indica pagos directos a usted cómo compensación de la Aerolínea una vez Aerolínea le haya pagado a AirHelp. Si AirHelp recibe una Compensación por problemas con vuelos, AirHelp le pagará una Compensación por problemas con vuelos a usted. Si AirHelp no recibe de la Aerolínea, AirHelp no pagará una Compensación por problemas con vuelos. Aerolínea Aérea Operativa legales antes de que AirHelp. el pago de la Aerolínea.

4.15 Una vez ejercido el Formulario, deberá cesar toda negociación con la Aerolínea y dirigir a AirHelp toda comunicación que exchange con la Aerolínea en relación a la Reclamación.

5. SUSCRIPCIÓN A AIRHELP PLUS

Solicitud de Suscripción a AirHelp Plus

5.1 Puede hacer Miembros pagando la Tarifa de suscripción a AirHelp Plus (por Nuestras Tarifas) y aceptando la Suscripción a AirHelp Plus a través de Terceros de AirHelp que haya sido autorizado por AirHelp para ofrecerle la Suscripción.

5.2 La Suscripción a AirHelp Plus utiliza parte de la tarifa de suscripción.

5.3 Una vez aceptado la adquisición, el Miembro recibirá un mensaje de confirmación de AirHelp por correo electrónico.

Opciones y versiones de la Suscripción

5.4 La Suscripción a AirHelp Plus puede adquirirse de distintas maneras:

5.4.1 **Reserva única**: cuando los Reclamaciones relacionadas con la reserva de vuelo que el Cliente adquiere la Suscripción o relacionadas con un vuelo que se ha que ha sido el Cliente nos proporcionó los datos antes de que se produjeran cualquier problema con el vuelo.

5.4.2 **Suscripción anual**: cuando las Reclamaciones relacionadas con reservas de vuelos que se adquieren en un periodo determinado. La Tarifa de suscripción a AirHelp Plus se facilita anualmente.

5.5 Embaxo Suscripciones a AirHelp Plus están disponibles como plan Complete o como plan Essential. Tal vez nos Miembros que se adquieran el plan Complete tendrán acceso a los diferentes complejos de los Servicios AirHelp Plus.

5.6 Consulte Nuestras tarifas para conocer la tarifa de suscripción correspondiente a cada plan de Suscripción a AirHelp Plus.

Servicios AirHelp Plus

5.7 Los Miembros que se hayan suscrito a AirHelp Plus Essential y AirHelp Plus Complete tendrán acceso a los Servicios de compensación y legalidad. Consulte Nuestras tarifas para conocer los Servicios del Catálogo de Servicios AirHelp Plus.

5.8 Los Servicios AirHelp Plus podrán ser suministrados por a Terceros de AirHelp y pueden requerir que el Miembro acepte los términos del Servicio de AirHelp para cada uno del servicio.

5.9 AirHelp no asume el derecho a ofrecer o obtener un Servicio AirHelp Plus en circunstancias y artículos de Internacional de Catálogo de Servicios AirHelp Plus en caso de obtener un servicio.

5.10 Para evitar dudas, AirHelp Plus no es una póliza de seguro de ningún tipo.

Límites de uso

5.11 Las promociones son personales y correspondientes únicamente al Miembro.

5.12 Tanto el Miembro como todos los Reclamaciones de Compensación por problemas con vuelo(s) de AirHelp Plus de la suscripción, 20 se ven sujetos 20 días siguientes a la fecha de alta y, respecto al equipaje relacionado con la reclamación, no más de tres (3) días después de dicha fecha.

5.13 Para los Miembros con una Suscripción anual, el Tercero de Compensación se limitará a una Reclamación por mes natural y un total de doce (12) Reclamaciones por año natural.

5.14 La Tarifa de servicio y la Tarifa por el seguimiento de acciones legales no se reembolsan al Miembro por cada vuelo presentado problemas con Compensación por problemas con vuelo, que solicitudes del Servicio de compensación realizadas una vez que la Suscripción haberla cubierto o finalizado de un mes.

5.15 La suscripción no transferible. Si un miembro permanece alguna inquietud o uso no autorizado de su cuenta, debe comunicarnos lo antes posible.

5.16 Si AirHelp Plus necesitara que AirHelp Plus no se produzca de alguno de ningún tipo Compensación por problemas con vuelo, AirHelp se reserva el derecho a cancelar la suscripción de un Miembro.

servicios descritos en el presente. AirHelp no garantiza ni afirma que usted obtendrá una Compensación por problemas con vuelos. AirHelp utiliza su Poder discrecional para determinar cómo y cuándo suministrar el Servicio de compensación en virtud de los Términos, y un Member no tendrá derecho a un reembolso cuando AirHelp decida no presentar una Reclamación.

Renovación de la Suscripción anual

5.17 Tanto en cuanto que los Suscripciones son anuales, se renovarán automáticamente por un periodo de un (1) año, salvo que el Miembro decida cancelar la Suscripción, lo cual puede hacerse de las siguientes maneras: 1) accediendo a la cuenta del Member, seleccionando «Gestionar Suscripción» en el panel de usuario y haciendo clic en «Cancelar Suscripción»; o 2) mediante a AirHelp una notificación por escrito en la que expresa su deseo de no renovar automáticamente su Suscripción, a través de la dirección de correo electrónico: ella@airhelp.com.

Renuncia y cancelación de la Suscripción

5.18 Puede retirar la Suscripción tal como se describe en la sección de Rescisión y Renuncia a continuación.

5.19 AirHelp puede rechazar o rescindir la Suscripción tal como se describe en la sección de Rescisión y Renuncia a continuación.

6. TARIFAS Y PAGOS

Nuestras tarifas

6.1 Nuestras tarifas es la lista de precios que detalla todas las tarifas, cargos y precios que AirHelp recibe como contraprestación por proporcionarle nuestros Productos y Servicios.

6.2 AirHelp le ofrece el Servicio de elegibilidad y el Servicio de información sin coste alguno.

6.3 AirHelp presta el Servicio de compensación de manera gratuita, a excepción de los casos en los que AirHelp tenga éxito consiguiendo una Compensación por problemas con vuelos para usted.

6.4. Si AirHelp tiene éxito, le transferirá la Compensación por problemas con vuelos con sujeción a Nuestras tarifas.

6.5 Si le ha proporcionado a AirHelp información de pago incorrecta o incompleta y les contactamos que le hemos pagado como Compensación por problemas con vuelos es devuelta a AirHelp, AirHelp realizará esfuerzos razonables por contactar con usted, incluyendo recordatorios por correo electrónico y otros medios de comunicación que haya proporcionado a AirHelp. Si usted no proporciona la información de pago correcta, AirHelp tendrá derecho a conservar la parte de la Compensación por problemas con vuelos que de otro modo debería haber sido transferida al Cliente.

6.6 En el caso de que la Compensación por problemas con vuelos o los Costes legales, intereses o similar, le sean transferidos directamente a usted por la Aerolínea, debes (i) lo antes posible, informar a AirHelp del pago, y (ii) ser facturado y responsable del pago de Nuestras tarifas, los Costes legales, intereses o similar, si los hubiere, a AirHelp sin demora injustificada.

6.7 Una vez AirHelp haya realizado el pago de la Compensación por problemas con vuelos según las instrucciones y el método de pago elegido por el Cliente, AirHelp no será responsable de:

6.7.1 cheques, tarjetas de débito prepago, tarjetas de crédito o similar perdidas en tránsito hacia el cliente;

6.7.2 ningún efecto del cliente al dar información bancaria incorrecta, una dirección errónea o similar, donde se incluye, entre otros, la compensación pagada a un destinatario erróneo. Si se paga la compensación a un destinatario erróneo por un error del cliente, AirHelp no está obligada a reclamarla activamente.

6.8 Usted no tiene derecho a reclamar ningún interés sobre la Compensación por problemas con vuelos durante el periodo de tiempo comprendido entre el momento en que AirHelp la reciba y el momento en que la sea transferida. AirHelp se reserva el derecho a retener cualquier interés recuperado de la Aerolínea, incluyendo los que se recuperen en las Acciones legales.

6.9 AirHelp no será responsable de ningún importe de compensación, daños o similares, si tiene un impedimento para transferirle el pago debido a un acontecimiento fuera de su control, incluyendo, entre otros, huelgas, carreras, disputas laborales, causas de fuerza mayor, desastres naturales, guerras, motines, disturbios civiles, daños intencionados, cumplimiento de una ley o orden, norma, regulación o decreto gubernamental, accidentes, averías en la planta o maquinaria, incendios, inundaciones o tormentas.

6.10 La Tarifa de servicio y la Tarifa por el empendimiento de acciones legales son de aplicación para todo tipo de liquidación siempre que AirHelp pueda obtener la Compensación por problemas con vuelos, ya sea esta obtenida por una sentencia, un acuerdo con la Aerolínea, o cuando AirHelp haya negociado la Reclamación con la Aerolínea junto a otras Reclamaciones.

7. RENUNCIA Y RESCISIÓN

Su derecho a Renuncia del Servicio de compensación y la Suscripción

7.1 Si es usted un consumidor con arreglo a la normativa sobre consumidores de la Unión Europea (UE), el Espacio Económico Europeo (EEE) y el Reino Unido, significa que usted es una persona física que participa en una transacción legal con un fin distinto de su actividad comercial o profesional independiente, y por tanto, tiene derecho legal de renuncia.

7.2 Tiene derecho a renunciar al Servicio de compensación o la Suscripción en los 14 días siguientes al comienzo del Servicio de compensación o la Suscripción, de forma gratuita y sin necesidad de especificar razón alguna. Para ejercer su derecho de Renuncia, debe comunicarlo (por ejemplo, mediante carta, correo electrónico o formulario de contacto) en el periodo de 14 días mencionado anteriormente y debe constar de forma expresa que desea renunciar al Servicio de compensación o a la Suscripción. Dada la naturaleza del servicio proporcionado, no podrá renunciar a nuestro Servicio de compensación o Suscripción una vez que AirHelp le haya comunicado que la Aerolínea ha aceptado la Reclamación, ya que, en tal caso, habríamos proporcionado el servicio contratado.

7.3 La Renuncia o Rescisión deberá enviarse a:

AirHelp Germany GmbH
c/o WeWork
Warschauer Platz 11-13
10245 Berlín (Berlín)
Alemania
o bien
Correo electrónico: info@airhelp.com

Para solicitar su renuncia, también podrá copiar y pegar este texto de muestra, incluyendo sus datos. (No está obligado a usar exactamente este texto.)

Modelo de formulario de cancelación

Por el presente, rescindo/ al acuerdo formalizado por mí/

Número de Reclamación con AirHelp:
Fecha de presentación de la reclamación:
Nombre del cliente:
Dirección del cliente:
Firma del cliente:
Fecha:

**Elimina lo que no proceda.*

7.4 Pasado el periodo de 14 días para la Renuncia, podrá Retirar su aceptación del Servicio de compensación o su Suscripción conforme a los Términos.

Renuncia al Servicio de compensación por parte de AirHelp

7.5 AirHelp tiene derecho a renunciar al Servicio de compensación en el caso de identificar impedimentos que quedan fuera de su control y que evitan que AirHelp pueda consegurlo una Compensación. Estos pueden incluir, sin limitación, la insolvencia de la Aerolínea, el cierre de los tribunales, medidas de carre de emergencia, bajo valor de la Compensación por problemas con vuelos, etc. En estos casos, AirHelp le notificará los impedimentos y cerrará su Reclamación. No se aplicará ninguna tarifa.

Rescisión del Servicio de compensación

7.6 El Servicio de compensación quedará rescindido cuando suceda el primero de los siguientes supuestos:

7.6.1 Cuando la Reclamación haya sido acordada con la Aerolínea, usted haya recibido la Compensación por problemas con vuelos y todas las cantidades pagaderas por usted a AirHelp, si las hubiere, hayan sido pagadas; o

7.6.2 Usted o AirHelp, en cualquier momento y por cualquier motivo, notifiquen por escrito a su debido tiempo la rescisión; o

7.6.3 De forma inmediata por AirHelp cuando (i) usted haya incumplido sus obligaciones en virtud de los presentes Términos, (ii) usted haya proporcionado información incorrecta, haya cometido fraude o haya realizado actividades que AirHelp razonablemente sospeche engañosas o fraudulentas, en cuyo caso usted no tendrá derecho a la Compensación por problemas con vuelos.

7.7 AirHelp se reserva el derecho a reclamar sus pérdidas cuando la rescisión se origine por causa de un incumplimiento imputable a usted.

Derecho de AirHelp a rechazar o rescindir la Suscripción

7.8. AirHelp se reserva el derecho a rechazar la Suscripción a cualquier persona y a anular cuando lo considere oportuno la Suscripción de cualquier miembro que no cumpla con lo establecido en los presentes Términos.

Consecuencias de la Rescisión y la Renuncia al Servicio de compensación

7.9 Tras la rescisión del Servicio de compensación por cualquier motivo, usted deberá pagar de inmediato las tarifas debidas a AirHelp en virtud de los presentes Términos, incluyendo, entre otros, los supuestos de Renuncia del cliente una vez que la Aerolínea haya confirmado el pago de la Compensación por problemas con vuelos.

7.10 AirHelp no le cobrará automáticamente los derechos de su Reclamación tras la Renuncia o Rescisión. Usted deberá solicitarle a AirHelp que le cada los derechos de su Reclamación a AirHelp le envíará el Formulario de cesión de derechos para que lo firme.

7.11 En el caso de que renunciar al Servicio de compensación o AirHelp le rescinda debido a un incumplimiento de los Términos por su parte, AirHelp tendrá derecho a obtener de usted lo siguiente:

7.11.1 Los Costes legales de AirHelp, si AirHelp ha iniciado una Acción legal; o,

7.11.2 Una cantidad igual a los Costes legales, si tras la renuncia, AirHelp no requerida por una Autoridad judicial para pagar los Costes legales debidos a la Aerolínea; o,

7.11.3 La Tarifa de servicio de AirHelp y, en caso de Acciones legales, la Tarifa por el empendimiento de acciones legales, cuando usted haya obtenido posteriormente la Compensación por problemas con vuelo directamente de la Aerolínea.

Consecuencias de la Renuncia a la Suscripción a AirHelp Plus

7.12 Una vez la Suscripción es anulada, cancelada o llega a su término, el Miembro perderá todos los beneficios asociados a AirHelp Plus y AirHelp podrá aplicar la Tarifa de servicio y la Tarifa por el empendimiento de acciones legales, si procede, por el suministro del Servicio de compensación.

7.13 Los Miembros que decidieran no renovar su Suscripción, deberán presentar su Reclamación originada en el Periodo de la suscripción en un plazo máximo de 60 (sesenta) días a partir de caducidad de la Suscripción, para disfrutar de las ventajas de la Suscripción a AirHelp Plus.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

8.1 Todos los datos personales recopilados durante la provisión de nuestros Servicios, o relacionados con la provisión de nuestros Servicios, estarán sujetos a la Declaración de privacidad de AirHelp.

9. DISPOSICIONES GENERALES

Servicios de Terceros

9.1 Nuestros Servicios pueden contener enlaces a sitios web o interfaces de terceros proveedores para reservar servicios a través de terceros. Dichos sitios web/servicios están controlados por terceros independientes sobre los que AirHelp no ejerce ningún control. Aunque nuestros Servicios pueden ofrecer información o acceso a terceros proveedores y facilitar el uso de estos terceros proveedores, dichos Servicios no constituyen ningún tipo de patrocinio, afiliación o respaldo de estos terceros proveedores.

9.2 Le recordamos que al acceder a los sitios web/servicios de terceros o al utilizar los servicios de terceros que están a su disposición a través de nuestros Servicios, acepta estar sujeto a las políticas y términos y condiciones de dichos terceros. Le instamos a revisar dichos términos y condiciones y políticas y a asumir bajo su responsabilidad.

9.3 Por el presente reconoce y acepta que AirHelp no será parte de ningún acuerdo formalizado con cualquiera de estos terceros y no será responsable de aquellos errores y omisiones en los servicios prestados por dichos terceros o por ninguna reclamación directa o indirecta, por incumplimiento, pérdida o daño provocado o presuntamente provocado por, o en relación con el acceso o uso de dichos servicios de terceros.

Exoneración de garantías y limitación de la responsabilidad

9.4 AirHelp cuenta con varias fuentes de información y datos que componen dicha información y los servicios disponibles en virtud de estos Términos. Aunque AirHelp intenta ofrecer información precisa, nuestros Servicios pueden estar sujetos a errores u omisiones. Nuestros Servicios se suministran «tal y como se encuentran». Hasta el punto permitido por la ley, AirHelp se delega de toda garantía, ya sea expresa o implícita, reglamentaria o de otro tipo, incluyendo, sin limitación, las garantías implícitas de comercialización, no infracción de derechos de terceros, precisión de la información y aptitud para un propósito concreto. AirHelp no ofrece afirmación o garantía alguna de que nuestros Servicios resulten en una Compensación por problemas con vuelos, cumplan con sus requisitos o sean seguros, están libres de virus u otros componentes dañinos, sean puntuales, ininterrumpidos, precisos, completos o fiables. Usted reconoce y acepta que ciertos nuestros Servicios bajo su responsabilidad. Hasta el punto permitido por la ley, AirHelp y las Empresas de su Grupo no serán responsables por pérdidas o daños directos, indirectos, punitivos, incidentales, especiales o consecuentes, o por pérdidas de ingresos, beneficios, buena voluntad que surjan o de algún modo estén relacionados con (i) nuestros Servicios, (ii) el retraso o la incapacidad para acceder a nuestros Servicios, (iii) virus, errores, troyanos, software, información, sitios web de terceros, servicios obtenidos mediante el uso de nuestros Servicios, iv) u otros asuntos relacionados con nuestros Servicios de acuerdo con un contrato, responsabilidad extracontractual, responsabilidad objetiva o de otro modo, incluso en el caso de que AirHelp o las Empresas de su Grupo o sus proveedores hayan sido advertidos de la posibilidad de dichos daños.

9.5 Estos Términos no afectan a ninguno de sus derechos legales estatutarios que no puedan ser excluidos por ley. Si no está satisfecho con alguna parte de nuestros Servicios o con estos Términos, su único y exclusivo remedio es la Renuncia conforme a los presentes Términos.

Modificaciones y acuerdo completo

9.6 Cualquier nueva característica de nuestros Servicios estará sujeta a estos Términos. AirHelp se reserva el derecho a enmendar secciones de estos Términos en cualquier momento sin aviso previo. La última versión estará siempre disponible en el sitio web de AirHelp. Visite el sitio web de AirHelp cada cierto tiempo para revisar los cambios, ya que son de carácter obligatorio para usted. Su uso continuado de nuestros Servicios tras la publicación de los cambios en estos Términos u otras políticas implica que acepta los cambios.

9.7 Estos Términos son la declaración completa y exclusiva relacionada con el objeto del contrato y dejan sin efecto toda comunicación previa (oral o escrita) entre usted y AirHelp.

9.10 No podrá transferir ningún de sus derechos u obligaciones en virtud de estos Términos sin nuestro consentimiento previo por escrito. AirHelp podrá transferir sus derechos u obligaciones en virtud de estos Términos a cualquier Empresa del Grupo AirHelp o a terceros designados por AirHelp.

Alternativas al Servicio de compensación

9.11 Si desea presentar su Reclamación por otros medios distintos al Servicio de compensación de AirHelp, a continuación encontrará otras opciones para evitar la mediación: su propia acción judicial o extrajudicial contra la Aerolínea, la ayuda de una Abogada, una solicitud directa a la respectiva Aerolínea. En Alemania, puede utilizar la oferta del organismo conciliador para el transporte público *Söhlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.* ««§»»1 del formulario en línea de la Autoridad federal alemana de aviación y el Organismo de arbitraje del transporte aéreo de la Oficina de justicia federal de Alemania.

Ley vigente y jurisdicción

9.12 Estos Términos, los Formularios y el acuerdo entre AirHelp y usted, así como cualquier disputa o reclamación que surja de o en relación con ellos (incluidas las disputas o reclamaciones no contractuales), se regirán por las leyes de Alemania, sin tener en cuenta el principio de conflicto de leyes. Usted es afectado a las disposiciones obligatorias del ordenamiento jurídico que se aplican sin esta cláusula de elección de ley, por ejemplo, las disposiciones obligatorias del país de residencia del cliente.

9.13 Si alguna disposición (o parte de la misma) de estos Términos es considerada nula o no exigible por parte de algún tribunal o autoridad competente en todo o en parte, dicha disposición nula se considerará sustituida por una disposición exigible con el efecto más cercano posible a la disposición original y estos Términos continuarán siendo válidos respecto al resto de disposiciones y el resto de las disposiciones afectadas.

9.12 Cualquier incumplimiento o retraso por parte de AirHelp en hacer cumplir (en todo o en parte) cualquier disposición de estos Términos no se interpretará como una renuncia a nuestros derechos o recursos.

9.13 En caso de contradicción entre versiones de estos Términos y Condiciones en otros idiomas, prevalecerá la versión en inglés.

Actualizado: 05/06/2023
Versión: TC.12_ES
Descargar como PDF

Copyright © 2023 AirHelp.