



# Flightright

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(version du 12 mars 2021)

### PREAMBULE

La société Flightright GmbH est une société de droit allemand dont le siège social est sis Rudolf-Breitscheid-Str. 162,14482 Potsdam en Allemagne, immatriculée au registre du commerce Amtsgericht Potsdam sous le numéro HRB 25958 P et dont le numéro de TVA intracommunautaire est DE272238629 (ci-après « **Flightright** » ou « **Nous** »).

Flightright édite et exploite le site Internet <https://www.flightright.fr/> (ci-après « **le Site** »). Flightright est joignable par courrier (Flightright GmbH, Service client, Rudolf-Breitscheid-Str. 162, 14482 Potsdam), par fax (+49(0)330289828109) et par email ([service@flightright.fr](mailto:service@flightright.fr)).

Flightright est une société experte dans l'accompagnement de passagers aériens (ci-après « **le(s) Client(s)** » ou « **Vous** ») souhaitant faire valoir leurs droits à indemnisation au titre du 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 (ci-après le « **Règlement** »).

Flightright n'exerce aucune activité de conseil juridique et/ou judiciaire mais seulement une activité de recouvrement amiable de créances. A ce titre, Flightright est inscrite, conformément à la législation applicable, en tant qu'agence de recouvrement selon § 10 Abs. 1 Nr. 1 RDG et inscrite au registre des services juridiques sous le numéro de registre 3712 E-6.76 auprès de l'autorité compétente de la Haute Cour Régionale de Brandenburg, 14767 Brandenburg an der Havel.

Flightright peut être amenée, en cas d'échec de la procédure amiable de recouvrement de créances, à proposer au Client une mise en relation, via le Site, avec des professionnels du droit afin d'obtenir une consultation juridique et/ou que le professionnel du droit poursuive un recouvrement amiable ou judiciaire (ci-après le(s) « **Correspondant(s) judiciaire(s)** »). Pour toute consultation juridique, il appartient au Client de se rapprocher du Correspondant judiciaire ou, s'il décide de ne pas mandater un Correspondant judiciaire, de toute personne qualifiée ou habilitée par la loi à offrir des prestations de conseil juridique.

Flightright a souscrit une police d'assurance responsabilité civile professionnelle n° HV.VSH 6124873 auprès de Hiscox Europe Underwriting Limited, Arnulfstraße 31, 80636 München, Allemagne, garantissant les risques encourus en raison de son activité professionnelle. La protection de l'assurance couvre le monde entier à l'exclusion des prétentions devant les tribunaux des Etats-Unis et du Canada ou qui se fondent sur des infractions au droit de ces pays.

## 1. Dispositions générales

Les conditions générales de vente sont mises à la disposition des Clients en bas de la page d'accueil du Site en cliquant sur le lien « Conditions Générales » où elles sont directement consultables. Les conditions générales de vente peuvent également être communiquées par Flightright à tout moment, sur simple demande du Client, par email ou courrier postal.

Tout contrat conclu entre Flightright et le Client via le Site est subordonné à l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Cliquer sur « RÉCLAMEZ VOTRE INDEMNITÉ » entraîne pour le Client l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales de vente.

Flightright se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, la version des conditions générales de vente applicable est celle figurant en ligne sur le Site au moment de la conclusion du contrat.

Les présentes conditions générales de vente ne régissent pas la fourniture de services ou la vente de produits de la part d'entités autres que Flightright qui seraient présentes sur le Site par des liens, bannières ou autres liaisons hypertextes. Flightright ne peut en aucun cas être responsable de la fourniture de services ou de la vente de produits de la part de tiers, ou de la conclusion d'opérations de commerce électronique entre des Clients ou utilisateurs du Site et des tiers.

## 2. Objet du contrat, prestations de Flightright

### 2.1

Notre activité, entièrement basée sur le résultat, consiste à faire valoir auprès des transporteurs aériens les droits à l'indemnisation (ci-après désignés la « **Revendication** »), et autres droits le cas échéant, auxquels vous pouvez prétendre en vertu du Règlement, conformément aux dispositions énoncées ci-après.

Aux fins de l'application de vos droits, vous nous transférez la Revendication à titre fiduciaire et de manière irrévocable (ci-après également désigné « **Processus de cession** ») ou vous nous mandatez pour faire aboutir la Revendication en votre nom (ci-après également désigné « **Processus de procuration** »), le choix entre les deux processus nous revenant.

### 2.2

Nous nous efforcerons de faire aboutir la Revendication par voie amiable auprès du transporteur aérien, après avoir obtenu les informations nécessaires à cet effet (y compris auprès du transporteur aérien).

### 2.3

Au cas où nos efforts en vue de faire aboutir amiablement la Revendication s'avèraient vains dans un délai raisonnable, après l'envoi d'une mise en demeure au transporteur aérien, vous seriez informé de l'échec du recouvrement amiable.

Dans le cadre du Processus de procuration (et dans la limite de ce qui est autorisé par la législation en vigueur), l'un de nos avocats partenaires peut intervenir afin de faire aboutir la Revendication, à l'amiable, en votre nom si, et dans la mesure où, vous nous y autorisez

dans la procuration, et/ou dans le cadre du Processus de cession et en fonction des perspectives de succès nous mandaterions si nécessaire un professionnel du droit habilité à agir en Justice.

#### 2.4

Flightright dispose d'un compte de consignation exclusivement affecté à la réception des fonds encaissés pour le compte des Clients, que les fonds aient été obtenus avant ou après l'intervention éventuelle d'un Correspondant judiciaire (ci-après « **le Compte de consignation** »).

#### 2.5

La présentation de nos prestations sur notre Site, en particulier le calculateur d'indemnisations, ne constitue pas encore une offre contraignante pour la conclusion d'un contrat.

### 3. Conclusion du Contrat, renseignements

#### 3.1

La commande de prestations sur le Site est soumise au respect de la procédure mise en place par Flightright, concrétisée par une succession de différentes étapes que le Client doit impérativement suivre pour valider sa commande (ci-après le « **Processus de Commande** »).

Vous devez, préalablement à la conclusion d'un contrat, renseigner le numéro de vol et la date du vol annulé ou retardé dans le calculateur d'indemnisation mis à disposition sur le Site, puis la nature de l'irrégularité survenue sur le vol en question (technique, grève, logistique, météo, autre). Sur la base des informations que Vous avez communiquées, le logiciel procède automatiquement et gratuitement à la combinaison automatisée de diverses données, afin de Vous informer du montant de l'indemnisation susceptible d'être réclamée au titre du Règlement auprès du transporteur aérien qui a opéré le vol retardé ou annulé.

Après avoir utilisé le calculateur d'indemnisations sur notre Site, Vous pouvez, si Vous le souhaitez, Nous mandater pour que Nous tentions le recouvrement amiable de votre Revendication auprès de la compagnie aérienne concernée en cliquant sur le bouton « **RÉCLAMEZ VOTRE INDEMNITÉ** » ou en nous retournant les documents que nous mettons à votre disposition (déclaration de cession ou procuration), et en acceptant au préalable les présentes conditions de vente (ci-après la « **Commande** »).

Avant de valider définitivement la Commande, Vous verrez le récapitulatif de la Commande précisant le descriptif des prestations ainsi que le montant de l'indemnisation susceptible d'être due au titre du Règlement, le montant de la Rémunération toutes taxes comprises prélevée par FLIGHTRIGHT venant en déduction, ainsi que le montant total du versement attendu.

Avant de valider définitivement votre Commande, Vous pourrez revenir aux pages précédentes et corriger d'éventuelles erreurs et/ou de modifier votre Commande, avant de confirmer celle-ci.

En passant Commande, Vous nous transmettez une offre contraignante concernant la conclusion d'un contrat de gestion d'affaires rémunéré visant à faire aboutir la Revendication, ainsi que toute demande accessoire.

Le Contrat n'est définitivement conclu qu'une fois signé électroniquement ou manuscritement par le Client, sous réserve d'acceptation par Flightright (ci-après « **le Contrat** »).

Dès la conclusion du Contrat, le Client autorise Flightright à le représenter directement ou indirectement auprès des transporteurs aériens et à mener toutes les actions amiables nécessaires. A ce titre, le Client autorise notamment Flightright à contacter le transporteur aérien et à percevoir en son nom et pour son compte le montant de l'indemnisation due au titre du Règlement.

### 3.2

Les renseignements demandés dans le Processus de Commande doivent être fournis de manière exhaustive et correcte, et ils doivent faire l'objet d'une correction immédiate si les informations communiquées devaient changer après la déclaration, ou si vous vous aperceviez que des informations erronées ont été transmises. Ceci concerne en particulier les informations relatives à votre vol, à votre adresse, téléphone et adresse électronique.

## 4. Rémunération de Flightright

### 4.1

Nous recevons une rémunération équivalente au pourcentage convenu de la Revendication obtenue en application du Règlement (ci-après désignée « **Rémunération** ») majorée de la taxe légale sur la valeur ajoutée.

La Rémunération due par le Client à Flightright est égale à 27% + TVA des sommes versées par le transporteur aérien au titre de la Revendication ; des frais supplémentaires (14%) s'ajoutent si la désignation d'un Correspondant Judiciaire est nécessaire (dans le cadre du Processus de procuration) ou si un avocat est désigné en notre nom (dans le cadre du Processus de cession). Les sommes de toutes natures payées par le transporteur aérien en sus du montant de la Revendication (ex. intérêts et accessoires) reviennent dans leur intégralité à Flightright.

Au cas où la Revendication n'est pas honorée par le transporteur aérien en numéraire mais en nature (sous la forme d'un avoir par exemple), le Client accepte que nous sommes en droit de facturer une Rémunération en argent – sauf accord contraire préalable – sur la base de la valeur de la prestation en nature.

Le droit à la Rémunération existe également lorsque le paiement du transporteur aérien vous a été adressé directement (par chèque par exemple). Dans ce cas, Vous vous engagez à en informer immédiatement Flightright et à procéder, dans un délai de huit (8) jours à compter de l'encaissement de l'indemnisation, au paiement de la Rémunération selon les modalités qui vous seront précisées.

### 4.2

Dans l'éventualité où seule une partie du montant de la Revendication serait obtenue, nous calculerions alors la Rémunération uniquement en fonction de ce montant partiel obtenu

suite à notre intervention. Ceci s'applique également dans le cas où un compromis est trouvé avec la compagnie aérienne, conformément aux dispositions prévues au point 8.

Les paiements en argent effectués par la compagnie aérienne afin de rembourser les frais générés par la désignation d'un Correspondant judiciaire via le Site et/ou par l'exécution d'une procédure judiciaire (ci-après dénommé les « **Frais de procédure judiciaire** ») ne sont pas considérés comme une partie du montant de la Revendication obtenue.

#### 4.3

Au cas où la Revendication n'aurait pas abouti, aucun Frais de procédure judiciaire ne vous sera imputé par Flightright et aucune Rémunération ne sera due à Flightright. Cela vaut en phase amiable via Flightright, mais également dans le cas où nous avons retenu l'intervention de l'un de nos avocats partenaires en votre nom, et enfin dans la phase amiable ou judiciaire via les Correspondants judiciaires.

Ceci s'applique également lorsque votre avocat a été mandaté pour faire aboutir la Revendication dans le cadre du Processus de cession.

## 5. Décompte, paiement

### 5.1

Le Client autorise Flightright à déduire la Rémunération majorée de la taxe légale sur la valeur ajoutée, directement du paiement perçu sur le Compte de consignation au nom et pour le compte du Client.

Au cas où un Correspondant judiciaire a été mandaté via le Site dans le cadre du Processus de procuration, le Client autorise expressément le Correspondant judiciaire à verser à Flightright l'intégralité des montants obtenus sur le Compte de consignation pour les besoins de l'établissement de votre compte et de la facture.

### 5.2

Dès que nous avons encaissé l'indemnité sur le Compte de consignation en votre nom et pour votre compte et que nous sommes en possession de l'ensemble des documents nécessaires pour un décompte, nous établissons votre compte en bonne et due forme et une facture faisant apparaître la compensation entre le montant de l'indemnité reçue et les sommes dues au titre de notre Rémunération, et nous vous versons le montant dû sans délai.

### 5.3

Vous êtes tenu(e) de nous communiquer les coordonnées bancaires grâce auxquelles nous pourrions effectuer le virement de la somme concernée. Au cas où nous vous proposons un mode de paiement alternatif (PayPal ou BitCoin par ex.), vous pouvez nous fournir les informations correspondantes en lieu et place des coordonnées bancaires. Au cas où vous ne possédez pas de compte SEPA, vous devez prendre en charge les éventuels frais occasionnés par le virement ou par le règlement. Au cas où nous vous versons les paiements relatifs aux personnes qui voyageaient avec vous, il vous revient de reverser de manière proportionnelle lesdits montants aux personnes concernées, que vous représentez vis-à-vis de Flightright.

## **6. Devoirs et obligations**

### **6.1**

Vous nous assisterez dans la réalisation de nos devoirs contractuels. Vous nous communiquerez sur demande l'intégralité des faits constitutifs de la Revendication, dont vous avez connaissance. Vous mettrez à notre disposition les documents/informations nécessaires à l'exécution du Contrat (en particulier les cartes d'embarquement et autres justificatifs de vol, ainsi que tout document / correspondance avec le transporteur aérien) et vous nous communiquerez sans délai de votre propre initiative toute nouvelle information.

Vous assumerez la responsabilité de l'intégralité et de l'exactitude des documents / informations.

Vous vous engagez, le cas échéant, à mettre à disposition sans délai sur demande tout document / information complémentaire nécessaire.

### **6.2**

Une fois la Revendication confiée à Flightright, Vous (ou tout tiers dont Vous avez le contrôle) ne devez ni Vous ingérer ni interférer dans la conduite des démarches menées par Flightright, à l'exclusion de toute réponse devant être apportée directement aux Correspondants judiciaires, comme précisé à l'article 7.2 ou dans le cas où un accord est proposé par le transporteur aérien comme précisé à l'article 8.

Vous êtes tenu(e) de nous informer immédiatement lorsque vous (et/ou la personne dont vous avez signalé qu'elle voyageait avec vous) bénéficiez de prestations du transporteur aérien ou lorsque celui-ci prend contact directement avec vous.

### **6.3**

Vous déclarez et garantissez ne pas avoir entrepris d'action quelconque (amiable ou judiciaire) visant à obtenir la Revendication pour les mêmes faits avant la date du Contrat et Vous déclarez et garantissez qu'à ce jour aucun tiers n'est mandaté pour obtenir la Revendication.

Durant la période de validité de notre Contrat visant à faire aboutir la Revendication, vous ne mandaterez de votre propre chef aucun prestataire de service, avocat ni organisme privé ou public (organisme de conciliation des transports publics de voyageurs en Allemagne (SÖP), par exemple) pour défendre vos intérêts, ni n'engagerez de procédure amiable ou judiciaire de votre propre chef.

### **6.4**

Par ailleurs, pendant la durée du Contrat et dans le cadre du Processus de procuration, vous ne pourrez céder la Revendication ni donner celle-ci en gage à des tiers qu'avec notre consentement.

## **7. Désignation du Correspondant judiciaire, acceptation de l'exonération des frais**

### **7.1**

Dans le cas de l'article 2.3 (échec total ou partiel du recouvrement amiable de créances) et en cas de succès potentiel :

- dans le cadre du Processus de cession, nous pouvons désigner un avocat en notre nom pour qu'il fasse aboutir la Revendication
- dans le cadre du Processus de procuration, il vous serait alors proposé une mise en relation avec un Correspondant judiciaire en vue de tenter d'obtenir la Revendication, si besoin par le biais d'une action judiciaire

### **7.2**

Dans le cadre du Processus de procuration (et dans la limite de ce qui est autorisé par la législation en vigueur), nous pouvons demander à l'un de nos avocats partenaires d'intervenir afin de faire aboutir la Revendication, à l'amiable, en votre nom si, et dans la mesure où, vous nous y autorisez dans la procuration, et/ou vous demander de désigner un Correspondant judiciaire via le Site dans le cadre du Processus de procuration impliquant la conclusion d'un contrat entre Vous et ledit Correspondant judiciaire.

Si un mandat est donné par le Client à un Correspondant judiciaire via le Site et/ou par Flightright en votre nom, Flightright prend en charge l'intégralité de ses honoraires en cas d'échec de la demande de Revendication.

Vous nous autorisez à accorder au Correspondant judiciaire l'accès aux documents et aux informations dont nous disposons vous concernant.

Vous vous engagez à répondre directement aux questions du Correspondant judiciaire.

Vous accordez à Flightright un droit de regard sur la procédure contentieuse menée par ce Correspondant judiciaire, et autorisez ce dernier à communiquer des informations à Flightright en relation avec le recouvrement de la Revendication.

### **7.3**

Au cas où la réalisation de la Revendication n'aboutissait pas, par voie amiable ou judiciaire, malgré la désignation d'un Correspondant judiciaire, nous vous exonérerions des frais relatifs à la désignation dudit Correspondant judiciaire. Nous prenons alors en charge les divers frais judiciaires (y compris les frais de procès, les frais d'avocat de la partie adverse, et les éventuels frais accessoires occasionnés par la saisie de juridictions internationales), lorsqu'ils ne sont pas pris en charge par le transporteur aérien.

## **8. Compromis judiciaire et amiable**

### **8.1**

La conclusion d'un compromis nécessite votre accord, et ce, sans préjudice de votre pouvoir de convenir avec nous ou avec le Correspondant judiciaire (sauf le cas du Processus de cession) d'un cadre de compétence à titre préventif pour la conclusion d'un compromis. Dans ce cas, les compromis conclus dans les limites de ce cadre de compétence ne requièrent aucun autre accord.

## 8.2

Sauf demande expresse contraire de votre part, vous nous autorisez à refuser une proposition de compromis sans vous consulter dans le cas où la compagnie aérienne proposerait soit un montant inférieur à 80 % de celui de la Revendication, soit uniquement des avoirs en lieu et place d'une somme d'argent, en ce que vous considérez que ces conditions seraient préjudiciables à vos intérêts. Au cas où une proposition de compromis est reçue via un Correspondant judiciaire dans le cadre du Processus de procuration vous vous engagez à recueillir l'avis du Correspondant judiciaire et nous tenir informés notamment à des fins de suivi de dossier, de recueil statistique.

## 8.3

En cas de compromis (judiciaire ou amiable), les frais supplémentaires et, le cas échéant, les Frais de procédure judiciaire sont déduits du montant convenu dans le compromis, si ceux-ci n'ont pas été pris en charge par le transporteur aérien (ce qui est le cas d'ordinaire).

### **9. Droit de rétractation et informations relatives à la rétractation pour les consommateurs**

Au cas où vous êtes considéré(e) comme un consommateur/une consommatrice au sens de l'article 13 du Code civil allemand, c.-à-d. une personne physique qui passe un acte juridique pour des motifs ne pouvant être principalement imputés ni à son activité commerciale, ni à son activité professionnelle indépendante, vous disposez d'un droit de rétractation légale, au sujet duquel nous vous donnons les informations suivantes :

#### **Informations relatives à la rétractation**

##### **Droit de rétractation**

Vous êtes en droit de vous rétracter du présent Contrat dans les 14 jours sans devoir préciser de motif. Le délai de rétractation est de 14 jours à partir de la date de conclusion du Contrat, et au plus tard cependant à réception de la présente information relative à la rétractation.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter du présent Contrat en nous envoyant une déclaration non équivoque (par ex. par courrier postal, téléfax ou courrier électronique, mention faite de votre numéro de référence) en utilisant les coordonnées suivantes :

**Flightright GmbH**  
**Rudolf-Breitscheid-Str. 162**  
**14482 Potsdam, Allemagne**  
**Fax.: +49 (0) 330 2898 281 09**  
**E-mail: [service@flightright.de](mailto:service@flightright.de)**

Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint (voir ci-dessous), lequel n'est pas prérempli.



Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer la notification relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Effet de la rétractation**

Au cas où vous vous rétractez du présent Contrat, nous sommes tenus de vous rembourser l'ensemble des paiements que vous nous avez adressés, frais d'envoi compris (à l'exception des frais accessoires résultant du fait que vous avez opté pour un autre type d'envoi que l'envoi standard le plus économique que nous vous proposons), et ce, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la notification de votre rétractation du présent Contrat. Pour effectuer ledit remboursement, nous utilisons le mode de paiement avec lequel vous avez procédé à la transaction originale, sauf accord contraire conclu avec vous-même ; en aucun cas un dédommagement ne saurait vous être facturé du fait dudit remboursement.

Au cas où vous avez demandé que la prestation commence pendant le délai de rétractation, vous êtes tenu(e) de nous verser un montant raisonnable. Celui-ci correspond à la part des prestations accomplies à la date à laquelle vous nous avez notifié l'exercice de votre droit de rétractation du présent Contrat, rapportée au montant total des prestations prévues au titre du Contrat.

### **Dispositions particulières**

Votre droit de rétractation expire prématurément lorsque nous accomplissons intégralement la prestation après avoir initié celle-ci avec votre accord exprès, et lorsque vous nous avez confirmé avant l'accomplissement de la prestation avoir connaissance du fait que vous perdriez votre droit de rétractation en cas de réalisation intégrale du contrat par nous-même.

Veuillez remplir le formulaire suivant si vous souhaitez vous rétracter du Contrat :

<u>Modèle de formulaire de rétractation</u>
À l'attention de :
Flightright GmbH Rudolf-Breitscheid-Str. 162 14482 Potsdam, Allemagne Fax.: +49 (0) 330 2898 281 09 E-Mail: <a href="mailto:service@flightright.de">service@flightright.de</a>
Je me rétracte/Nous nous rétractons par la présente du contrat conclu en vue de l'exécution de la prestation suivante :
<ul style="list-style-type: none"><li>● Numéro de dossier:</li><li>● Commande effectuée le :</li><li>● Nom du consommateur/-trice :</li><li>● Signature de l'utilisateur/-trice :</li><li>● Date :</li></ul>
Nous vous confirmerons le plus vite possible la rétractation.

**Fin de l'information relative à la rétractation.**

## **10. Durée du Contrat, résiliation**

### 10.1

Le Contrat prend fin de plein droit (i) lorsque la Revendication a abouti de façon amiable via Flightright ou de façon amiable ou judiciaire via le Correspondant judiciaire ou (ii) si Vous n'avez pas souhaité mandater un Correspondant judiciaire, lorsque nous vous avons informé(e) de l'échec du recouvrement amiable.

### 10.2

Par ailleurs, la relation contractuelle peut être dénoncée à tout moment par vous-même ou par nous. Nous nous réservons le droit de procéder à la résiliation lorsque vous enfreignez les devoirs et obligations définis au point 6.

### 10.3

Le fait que vous dénonciez la relation contractuelle après la conclusion du Contrat et le paiement de la Revendication ne porte pas préjudice à notre droit à rémunération définie au point 4.

## **11. Loi applicable – litige et médiation**

### 11.1

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit de la République fédérale d'Allemagne à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et sans préjudice des principes de choix ou des règles de conflit de lois qui en découlent, en ce compris les normes de droit international dont l'application renverrait à l'application d'un droit substantiel autre que le droit de la République fédérale d'Allemagne.

Toutefois, le droit de la République fédérale d'Allemagne applicable au Contrat ne peut avoir pour effet de priver le Client consommateur résidant dans un autre État membre des dispositions impératives d'ordre public plus favorables que lui accorderait son droit national.

### 11.2

En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité au Service Client de Flightright à l'adresse email suivante : [service@flightright.fr](mailto:service@flightright.fr). Flightright répondra dans les meilleurs délais.

En cas d'échec de la réclamation auprès du Service Client ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux (2) mois, le Client a la possibilité de contacter le centre européen des consommateurs via <https://www.europe-consommateurs.eu/fr/une-question-une-reclamation/>. Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges (RLL) de consommation, le Client est informé que la Commission européenne a mis en place une plateforme en ligne de règlement des litiges de consommation accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

### 11.3

En tout état de cause, le Client aura toujours la faculté de saisir le juge. Il peut saisir à son choix, les juridictions de Potsdam (lieu où demeure Flightright), les juridictions du lieu où les

services ont été ou auraient dû être fournis ou encore les juridictions du lieu où le Client est domicilié au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

## **12. Site**

### 12.1

L'accès au Site est libre et gratuit. Les frais de connexion et d'accès à Internet sont à la charge du Client.

### 12.2

Flightright s'efforce de maintenir accessible le Site sans pour autant être tenu à aucune obligation d'y parvenir. L'accès au Site pourra être interrompu à des fins de maintenance, de mise à jour, ou pour toute autre raison d'ordre technique. Flightright n'est en aucun cas responsable de ces interruptions techniques et des conséquences qui en résulteraient.

### 12.3

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Flightright constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Flightright et ses Clients.