

## Condizioni Generali del Servizio

### **Articolo 1. Servizi Offerti**

- La SosFly di Alexandra Amanda Negrete Nieri(di seguito anche “SosFly”) anche tramite i suoi incaricati, offre un servizio di assistenza in materia di trasporto aereo per la tutela dei viaggiatori in conformità alle norme nazionali, comunitarie ed internazionali applicabili.
- Lo staff di SosFly, per conto del proprio Assistito, curerà la pratica in tutte le sue fasi (stragiudiziali e giudiziali) che si rendano opportune per la tutela dell’Assistito in base alla documentazione fornita dallo stesso. Con il termine “Assistito” è definito il passeggero viaggiatore o colui che esercita sul passeggero viaggiatore la potestà genitoriale o qualche forma di tutela giuridica.

### **Articolo 2. Conclusione del Contratto**

- Con l’accettazione dei Termini e Condizioni di contratto il Cliente conferisce a SosFly e ad i suoi incaricati il compito di esaminare la pratica di richiesta di assistenza, dichiara di non aver conferito lo stesso incarico a terzi e di non aver promosso azioni autonome nei confronti della compagnia aerea. Qualora il Cliente avesse intrapreso azioni autonome dovrà comunicarlo in fase di apertura della pratica. Per “Cliente”, ove diverso dall’Assistito o potenziale Assistito, si intende colui che inoltra la domanda di assistenza per conto di terzi.
- SosFly e i suoi incaricati si riserva di accettare l’incarico solo a seguito della verifica della sussistenza dei presupposti formali richiesti dalla normativa vigente e della ricezione della documentazione necessaria per l’istruzione della pratica. L’accettazione dell’incarico verrà comunicata all’indirizzo e-mail comunicato dal Cliente al momento dell’invio della richiesta di assistenza.

### **Articolo 3. Obblighi e doveri dell’Assistito**

- Con l’accettazione dei Termini e Condizioni di contratto e l’invio del Form “RICHIEDI IL TUO RIMBORSO”, il Cliente si impegna e obbliga a:
  1. fornirci tutta la documentazione richiesta ai fini di una corretta predisposizione del reclamo;
  2. comunicarci, tempestivamente, eventuali variazioni dei dati già in nostro possesso e relativi al reclamo;
  3. non incaricare terzi soggetti a richiedere la “compensazione pecuniaria” per Suo conto, senza il consenso di SosFly;
  4. sottoscrivere la quietanza liberatoria in favore della compagnia aerea per l’ottenimento della “compensazione pecuniaria” richiesta;

5. autorizzare SosFly e ogni suo delegato (sia esso persona fisica o società di capitali) ad accreditare sul proprio conto corrente la “compensazione pecuniaria” ottenuta dalla compagnia aerea e, successivamente, ad accreditarla sul Suo conto corrente al netto della commissione di cui al Successivo art. 4;
- Con l'accettazione dei Termini e Condizioni di contratto e l'invio del Form “RICHIEDI IL TUO RIMBORSO”, il Cliente acconsente, inoltre, che SosFly non accetti buoni viaggio e/o altre prestazioni di pari tenore a titolo di indennizzo e che simili offerte – da parte delle compagnie aeree – saranno considerate come un rifiuto della compensazione pecuniaria dovuta.
- Con l'accettazione dei Termini e Condizioni di contratto e l'invio del Form “RICHIEDI IL TUO RIMBORSO”, il Cliente conferisce incarico in via esclusiva a SosFly e, per l'effetto, garantisce che nessuna procedura di reclamo sia stata o sarà affidata in gestione a terzi e che nessuna controversia legale, avente ad oggetto la medesima pretesa, sia in fase di predisposizione o pendente nei confronti della compagnia aerea.
- Mentre il presente contratto è in vigore non è possibile trasferire il reclamo ad un'altra entità (ad esempio un avvocato o altra società) e non è possibile avviare alcuna azione legale anche autonomamente. Parimenti, sempre in vigenza del presente contratto, ove contattati direttamente dalla compagnia aerea, non è possibile accettare offerte transattive senza prima informare SosFly. Ove si configurassero le sopra indicate ipotesi, sarà posta in essere una violazione del contratto di mandato e, in ogni caso, sarà richiesta una somma pari ad Euro 100,00 (duecento/00) a titolo di commissioni e rimborso delle spese sostenute.
- Ulteriormente, ove il Cliente, successivamente all'iscrizione a ruolo della causa dinanzi all'Ufficio Giudiziario competente (con conseguente versamento da parte di SosFly del contributo unificato di Euro 21,50 e/o 43,00 e/o 49,00 e/o 98,00 e dell'eventuale marca da bollo da Euro 27,00), decidesse di non voler più procedere nei confronti della compagnia aerea ovvero si determinasse a recedere dal presente contratto, sarà tenuto a corrispondere in favore della stessa SosFly una somma pari ad Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di commissioni e rimborso delle spese vive sostenute.

#### **Articolo 4. Costi e Pagamenti**

1. Nel caso in cui la compagnia aerea formuli un'offerta inferiore a quanto previsto dalla normativa sopra richiamata, il Cliente sarà previamente contattato e libero di accettare o meno tale offerta, procedendo in un caso alla definizione transattiva della controversia o, nell'altro, alla prosecuzione della domanda in sede giudiziale.
2. Qualora il reclamo per l'ottenimento della “compensazione pecuniaria” risulti infruttuoso, nessun compenso e/o rimborso spese sarà dovuto a SosFly per l'attività svolta.

3. Nessun interesse può essere richiesto relativamente al periodo compreso tra il pagamento in entrata effettuato dalla compagnia aerea e il pagamento in uscita effettuato da SosFly in favore del Cliente.
4. Se il Cliente ha fornito errate o insufficienti informazioni ai fini della corresponsione del risarcimento/compensazione pecuniaria ed il pagamento è stato stornato a SosFly o ai suoi delegati, quest'ultima avrà diritto da detrarre i costi di bonifico. Laddove il Cliente, dopo vari solleciti e ragionevoli sforzi da parte di SosFly o dei suoi delegati per contattare il medesimo presso ulteriori recapiti oltre alla e-mail fornita dal Cliente medesimo a SosFly, non dovesse fornire alcun riscontro avente ad oggetto le correzioni e/o le informazioni necessarie ai fini della corresponsione di quanto concordato relativamente al risarcimento del volo, SosFly avrà diritto a trattenere il risarcimento che sarebbe dovuto essere corrisposto al Cliente.
5. SosFly non sarà responsabile per qualsiasi importo di alcun risarcimento a titolo di danno o a diverso titolo qualora alla medesima venga negata la corresponsione del pagamento a favore del Cliente a causa di un evento eccezionale fuori dal controllo della Compagnia aerea inclusi, senza limitazioni, sciopero, serrata, controversia di lavoro, guerre, rivolte, sommosse civili, danno volontario, osservanza di una legge o di una prescrizione, di un ordine governativo, di una norma, di un regolamento o un incidente, la rottura di impianti o macchinari, incendi, inondazioni e condizioni meteorologiche eccezionali.
6. In tutti i casi in cui, successivamente all'invio della diffida e/o conciliazione avanti l'organo di Conciliazione ART e/o sentenza favorevole emessa dal Giudice di Pace e/ sentenza favorevole emessa dal Tribunale Ordinario e/o sentenza favorevole emessa dalla Corte di Cassazione si pervenisse al conseguimento della "compensazione pecuniaria" richiesta (o di una parte di essa) e/o di ogni altra diversa somma dovuta a titolo di rimborso e/o risarcimento del danno sulla base della normativa nazionale ed internazionale applicabile, a SosFly e/o a società e/o professionisti dalla stessa delegati sarà dovuta da parte del Cliente una somma pari al 20% (Venti per cento) + IVA di quanto ricevuto, a titolo di compenso e di rimborso per le spese sostenute.

#### **Articolo 5. Doveri e obblighi di SosFly**

SosFly, previa formale accettazione dell'incarico ai sensi del precedente art. 2.2, si impegna e obbliga a:

- verificare la sussistenza dei presupposti per la presentazione del reclamo ai sensi del Regolamento UE n. 261/04 (o di ogni altro Regolamento e/o normativa sui diritti del passeggero in vigore e applicabile al viaggio aereo oggetto del reclamo);
- inoltrare, per conto e nell'interesse del Cliente, la richiesta di "compensazione pecuniaria" e tutta la documentazione necessaria;
- anticipare tutte le spese di gestione del reclamo;
- gestire la pratica di reclamo sino a conclusione e le comunicazioni con la compagnia aerea;

- accreditare sul conto corrente del Cliente la “compensazione pecuniaria” ottenuta dalla compagnia aerea al netto della commissione di cui all’art. 4;
- non richiedere al Cliente alcun compenso, commissione o rimborso spese in caso di reclamo infruttuoso.

#### **Articolo 6. Nomina di un avvocato**

1. Nel caso in cui l’attività stragiudiziale posta in essere (reclamo iniziale) non risulti sufficiente per l’ottenimento della “compensazione pecuniaria”, SosFly o i suoi delegati siano essi persone fisiche o società di capitali potrà nominare un avvocato al fine di recuperare, anche giudizialmente, quanto dovuto al Cliente a titolo di “compensazione pecuniaria”.
2. In caso di azione giudiziaria (nei confronti del vettore tenuto al versamento della “compensazione pecuniaria”), SosFly o i suoi delegati concluderanno – sempre per conto del Cliente e ai sensi degli articoli 317 del codice di procedura civile e 1387 del codice civile – un contratto di mandato direttamente con un proprio legale di fiducia.
3. In tutti i casi di nomina di un avvocato, SosFly sosterrà i costi necessari (ivi inclusi quelli per l’instaurazione del giudizio) e pagherà le competenze del legale nominato, che resteranno a carico di SosFly anche nel caso in cui le azioni legali risultassero infruttuose, anche con riferimento all’eventuale condanna al pagamento delle spese della controparte
4. Nel caso in cui, a fronte di una sentenza di accoglimento in primo grado, la controparte soccombente notifichi un atto di appello avverso tale pronuncia, SosFly si riserva di valutare la difesa anche nel secondo grado di giudizio, senza chiedere compensi al Cliente, restando espressamente inteso però che, laddove il Giudice di appello dovesse riformare, anche solo parzialmente, la prima statuizione (quella positiva), con condanna alla restituzione delle somme, sarà il Cliente stesso a dover restituire integralmente le somme incassate in forza della sentenza riformata, essendo invece onere di SosFly farsi carico dell’eventuale restituzione di quanto liquidato a titolo di spese legali in entrambi i gradi di giudizio.

#### **Articolo 7. Durata e risoluzione del contratto**

1. Il presente contratto si intenderà concluso dopo che, accolta la richiesta di indennizzo da parte della compagnia aerea, il Cliente avrà percepito il pagamento ai sensi del precedente art. 3, ovvero quando Le comunicheremo:
- la mancanza dei presupposti richiesti dal Regolamento UE n. 261/04 (o di ogni altro Regolamento e/o normativa sui diritti del passeggero in vigore e applicabile al Suo viaggio aereo) per la presentazione del reclamo;

- la probabile infruttuosità di ulteriori azioni stragiudiziali ed eventuali azioni giudiziali a seguito del rifiuto della compagnia aerea di liquidare la chiesta “compensazione pecuniaria”.

#### **Articolo 8. Diritto di recesso del consumatore**

- Qualora il Cliente rivesta la qualità di consumatore, ai sensi dell’art. 3 del Decreto Legislativo n. 206 del 2005, avrà diritto di recedere dal presente contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di quattordici giorni decorrenti dall’accettazione dei presenti Termini e Condizioni di contratto e dall’invio del Form “RICHIEDI IL TUO RIMBORSO!” e dalla successiva accettazione comunicata da SosFly con l’invio del mandato
- Il diritto di recesso può essere esercitato con l’invio, entro il suddetto termine, di una comunicazione via e-mail indirizzata a [info@sosfly.it](mailto:info@sosfly.it)

#### **Articolo 9. Privacy**

SosFly tratta i dati personali conformemente alle disposizioni di legge ed al solo scopo di dare seguito alle obbligazioni derivanti dal contratto.

Tutte le informazioni relative al trattamento dei dati personali, alle finalità, modalità nonché diritti spettanti all’interessato sono riportate nell’Informativa al trattamento dei dati personali sottoposta all’attenzione del cliente con autonoma e separata raccolta del consenso.

#### **Articolo 10. Legge applicabile e foro competente:**

1. Al presente contratto si applica la legge Italiana.
2. Per ogni controversia relativa al presente contratto, il Foro esclusivamente competente (con espressa esclusione di qualsiasi altro eventualmente configurabile) è quello del Tribunale di Pisa, salva la facoltà di SosFly di adirne ogni altro eventualmente competente ai sensi di legge.
3. Nel caso di contratto concluso con un consumatore, il Foro competente sarà quello individuato dall’art. 66 bis del Decreto Legislativo n. 206 del 2005.