

Termos e Condições de Uso dos Serviços

LIBERFLY

Artigo 1: Definições

Nos presentes Termos e Condições (os “Termos”), os respectivos termos definidos abaixo deverão ser interpretados como:

1.1 “Acordo”: um contrato entre um Cliente e a LiberFly, alcançado após a aceitação dos presentes Termos pelo Cliente. Legalmente, considera-se firmado o Acordo quando o Cliente assina o Formulário de Cessão de Crédito ou um Documento de Autorização, além de aceitar os presentes Termos.

1.2 “LiberFly”: A LiberFly, uma empresa sediada na Av. Nossa Senhora Da Penha, 2.796, Sala 804, Santa Luiza, Vitoria/ES, Brasil, CEP 29045-402, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.602.790/0001-79, com atuação no Brasil e em todos os países que compõem a União Europeia, e que atua como adquirente de direitos creditórios, prestadora de serviços de mediação e negociação (online e física), e intermediadoras de serviços objetivando Compensações financeiras a seus clientes.

1.3 “Regulamentação dos Direitos do Passageiro Aéreo”: qualquer lei, regulamento, diretiva ou documento semelhante, seja ele emitido na esfera estatal, federal, da União Europeia, nacional ou regional, que estabeleça regras sobre compensação monetária, danos ou reembolsos para passageiros na eventualidade de voos atrasados, cancelados, danos e extravio de bagagem, *no show*, *overbooking*, ou com qualquer outro problema derivado do transporte aéreo regular de passageiros.

1.4 “Formulário de Cessão de Crédito”: documento por meio do qual o Cliente, sujeito aos Termos e Condições estabelecidos naquele, cede a propriedade em sua totalidade da Reinvidicação financeira à LiberFly.

1.5 “Documento de Autorização”: um documento fornecido ao Cliente pela Liberfly que autoriza esta, ou um dos seus afiliados, parceiros ou contratados, a agir em nome do Cliente. O documento pode ter várias formas e formatos, devido às diferentes exigências das jurisdições nacionais, incluindo, mas sem caráter limitativo, a uma Procuração, Contrato, Termo de Autorização, dentre outros.

1.6 “Reivindicação”: qualquer reivindicação de compensação monetária, por danos ou reembolso perante uma companhia aérea em conformidade com a Regulamentação dos Direitos do Passageiro Aéreo ou qualquer outra legislação local vigente.

1.7 “Cliente(s)”: pessoa(s) que aceitou(aram) os presentes Termos e Condições de Uso.

1.8 “Serviço de elegibilidade”: é a disponibilização, por parte da LiberFly, do seu serviço avançado de determinação de elegibilidade de reclamação através de software e/ou de seus especialistas.

1.9 “Compensação de Voo”: valor total pago por uma companhia aérea relativo a uma Reivindicação, a título de compensação, liquidação, gesto de boa vontade ou outro, ao Cliente ou à LiberFly, seus parceiros, afiliados e/ou contratados, após a aceitação do Cliente dos presentes Termos.

1.10 “Ação Legal”: entrar com uma Reivindicação perante uma Corte ou entidade governamental, tal como o Agência Nacional de Aviação Civil do país, Tribunal de Paz, Tribunais Arbitrais, ou repassar uma Reivindicação a um representante legal contratado, tal como um advogado ou firma de advocacia.

1.11 “Negociação Expressa”: é um procedimento utilizado para companhias aéreas que geralmente não pagam Compensação de Voo ou para determinados casos definidos exclusivamente pela LiberFly. Se a LiberFly assumir determinada demanda e compensar financeiramente o Cliente antes de qualquer tratativa com a Companhia aérea, o valor eventualmente apurado com a

compensação futura será devido único e exclusivamente à LiberFly, devido à elevação de custos e alto riscos incorridos por ela, sendo o direito a buscar eventual indenização cedido em sua totalidade pelo Cliente, que será compensado previamente financeiramente.

1.11.1 A LiberFly arca com o preço dessa Cessão de Crédito e também com todos os custos para ter esses direitos executados, inclusive na contratação de advogados terceirizados especialistas em cobrança de dívidas. Além disso, a cessionária (LiberFly) arca, sozinha, com os riscos envolvidos com a cobrança da dívida que tende a demorar para ser paga ou ainda nem é paga pela companhia aérea.

1.11.2 Se a cobrança dos direitos creditórios contra a empresa aérea tiver sucesso, os valores pagos pela empresa aérea ficam com a LiberFly, que não pagará nada a mais para o cliente além dos R\$ 1.000,00 por caso que foram pagos no momento da Cessão de Crédito. Se não tiver sucesso com a cobrança, o cliente não precisa se preocupar, o prejuízo é só da LiberFly, e o cliente não precisa devolver qualquer valor.

1.11.3 - A LiberFly não é um escritório de advocacia, nem pratica quaisquer atividades de advogados. A LiberFly é uma empresa que adquire direitos creditórios de passageiros de transporte aéreo contra empresas aéreas e suas solidárias, decorrentes de atrasos e cancelamentos de voos. Toda e qualquer eventual atividade própria de advogados é realizada por profissionais parceiros, afiliados ou contratados pela LiberFly como quaisquer outros casos de cobranças de dívidas e busca por compensações financeiras.

1.11.4 A LiberFly fica com todo o risco de não receber o pagamento da dívida, além dos custos de fazer a cobrança e os riscos envolvidos, e o cliente com a segurança de receber um valor justo, de forma rápida e muito simples.

1.12 “Regulamento 261/04”: Regulamento (CE) Nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, datado de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns de compensação e assistência a passageiros em caso de voos

superlotados, cancelamentos ou atrasos prolongados de voos. Destaca-se que trata-se de legislação da União Europeia e que todos os procedimentos são realizados pelos especialistas da LiberFly ou por terceiros contratados por esta.

Artigo 2: Acordo

2.1 Após a aceitação dos presentes Termos por parte do Cliente, a LiberFly aceita prestar, e o Cliente aceita receber, os Serviços de Elegibilidade, de Informação e, quando cabível e aceito, de Negociação Expressa.

2.2 Após a aceitação dos presentes Termos e da assinatura do Formulário de Cessão de Crédito ou do Documento de Autorização específico do país onde será realizada a atuação, o Cliente aceita receber o Serviço de mediação e eventuais serviços jurídicos realizado por afiliados, parceiros ou contratados (nos casos em que se aplicarem) e a LiberFly aceita prestá-lo, a menos que o caso não seja considerado válido por seus especialistas.

2.3 Ao assinar um Acordo com a LiberFly, o Cliente garante que está autorizado e tem capacidade legal para fazê-lo em seu nome e em nome de quem esteja sobre sua tutela, curadoria, ou guarda. Ao assinar o Formulário de Cessão de Crédito e/ou um Documento de Autorização especificado, o Cliente atesta, sob as penas da lei, que está autorizado e tem capacidade legal para assinar tais documentos em seu nome e de terceiros a quem represente.

2.4 O Cliente reconhece que a LiberFly apenas procura obter a Compensação de Voo. O Cliente concorda que a LiberFly não aceitará vales de viagem e/ou outros serviços como Compensação de Voo, e que tais ofertas serão consideradas uma recusa de pagamento por parte das companhias aéreas, a menos que a LiberFly determine que a probabilidade de um resultado mais favorável para o Cliente seja reduzida e que a aceitação desta oferta seja a melhor alternativa diante das circunstâncias, quando então será feito contato com o Cliente para saber acerca da aceitação ou não dos vales viagens e outros

que não em pecúnia. Destaca-se que nos eventuais casos de aceite de eventuais *vouchers*, será cobrada uma taxa fixa de R\$ 300 (trezentos reais)

2.5 Depois de assinar o Formulário de Cessão de Crédito, o Cliente não poderá permitir que a Reivindicação seja administrada por terceiros, já que sua legítima titularidade foi atribuída à LiberFly. Se existentes, quaisquer compromissos ou cessões para resolução do problema com outras empresas ou profissionais, estes devem ser cancelados antes da assinatura do Formulário de Cessão de Crédito ou Documento de Autorização, sob pena incorrer em perdas e danos e em declaração falsa.

2.6 Se o Cliente receber quaisquer pagamentos diretos ou qualquer outra compensação da companhia aérea em questão após firmar o Acordo e aceitar o presente termo, ele deverá informar imediatamente à LiberFly. Tais pagamentos devem ser interpretados como Compensação de Voo, dando à LiberFly o direito a receber a Taxa de Serviço no valor de 30% (trinta inteiros por cento) para casos nacionais e de 45% (quarenta e cinco inteiros por cento) para casos que envolvam a EC 261/2004 do Parlamento Europeu. Os casos sob a égide da Negociação Expressa são tratados por sua regulamentação própria encontrada no presente Termo de Uso e Condições.

2.7 Após assinar o Formulário de Cessão de Crédito ou um Documento de Autorização, o Cliente deverá encerrar quaisquer negociações com a companhia aérea em questão e encaminhar qualquer contato efetuado pela companhia aérea imediatamente para a LiberFly, de modo a assegurar que a LiberFly consiga obter o melhor resultado possível.

Artigo 3: Descrição do Serviços

3.1 A LiberFly administra a Reivindicação do Cliente para Compensação de Voo por parte da companhia aérea e suas solidárias com base no Regulamento 261/2004 ou qualquer outra Regulamentação dos Direitos do Passageiro Aéreo em vigor e aplicável à companhia aérea do Cliente.

3.2 É possível enviar dados e informações de voos à LiberFly por meio de website, aplicativos móveis, e-mail, outras soluções eletrônicas ou de software suportadas pela LiberFly e por telefone.

3.3 Para administrar sua Reivindicação com sucesso, a LiberFly necessita do Formulário de Cessão de Crédito ou Documento de Autorização assinado pelo Cliente, que pode ser enviado através de formulário no website, aplicativo móvel, e-mail ou plataforma digital. Ao receber um desses documentos assinados pelo Cliente, a LiberFly prepara uma solicitação de pagamento e a envia para a companhia aérea assim que possível, passando a administrar todas as correspondências e demais procedimentos necessários. Nesta parte dos Serviços, se houver base para o pagamento de Compensação de Voo, a LiberFly cobra sua Taxa de Serviço apenas em caso de procedência da demanda.

3.4 Se a companhia aérea não efetuar o pagamento da Compensação de Voo em um período razoável após notificação da LiberFly, e se o caso for considerado adequado, a LiberFly pode iniciar Ação Legal através de seus parceiros, afiliados ou contratados para dar seguimento à Reinvidicação. Caso seja iniciada a Ação Legal e uma Compensação de Voo seja paga, a LiberFly permanece como detentora e movimentadora do caso até sua extinção.

3.5 No caso de ser utilizado um representante legal parceiro, afiliado ou contratado, estes devidamente registrados em seus respectivos países de atuação, para a Ação Legal, o Cliente permite expressamente que a LiberFly conceda acesso para estes de todos os dados comunicados à LiberFly e permitirá que ele ou ela transmita informações relacionadas aos procedimentos legais à LiberFly, que será a responsável pelo seu processamento. Quando a Corte em questão exigir outro documento, como Certificado de Autorização, Procuração, Declaração de Veracidade, Formulário de Cessão de Crédito, dentre outros, o Cliente deverá assinar tais documentos adicionais.

3.6 Se a LiberFly ou seus parceiros, afiliados ou contratados instituírem procedimentos legais na administração de uma Reivindicação, a LiberFly cobrirá

todos os custos acarretados no caso de perda da demanda. Caso esta seja ganha, ou seja, firmado um acordo entre a companhia aérea e a LiberFly, a LiberFly cobrirá quaisquer custos pertinentes não arcados pela companhia aérea.

3.7 O Cliente reconhece que é decisão exclusiva da LiberFly aceitar uma oferta de indenização, dado que o Cliente atribuiu a Reivindicação à LiberFly. No caso de a LiberFly atuar em nome do Cliente sob algum Documento de Autorização, o Cliente autoriza expressamente a LiberFly a aceitar ou rejeitar quaisquer ofertas de indenização com base na experiência que a LiberFly tem com a companhia aérea e no aconselhamento de representantes legais externos.

3.8 A LiberFly não deverá ser responsabilizada por qualquer montante de compensação, danos ou similares se a LiberFly estiver impedida de transferir o montante para o Cliente devido a um evento fora de seu controle. Estes incluem, entre outros, situações de: greves, bloqueios, processos trabalhistas, casos de força maior, guerra, motins, manifestações civis, danos maliciosos, cumprimento de leis, ordens, regras, regulamentos ou instruções governamentais, acidentes, avarias da empresa ou de maquinário, incêndios, enchentes, tempestades, dentre outros. Nos demais casos, a transferência do valor ocorrerá em até 15 (quinze) dias após o envio do comprovante de pagamento da indenização por parte da Companhia Aérea e suas solidárias.

3.9 A LiberFly utilizará principalmente os dados pessoais fornecidos pelo Cliente para fins de prestação do Serviço de Elegibilidade, do Serviço de Informação e do Serviço de busca da compensação financeira, em conformidade com o Acordo. A LiberFly também pode coletar dados pessoais para outros fins, como estatísticas, administração e comunicação, TI e administração de segurança, segurança física, sistemas de autenticação e autorização, sistemas de suporte, colaboração no âmbito de projetos internos, equipes e atividades organizacionais. Todos os dados pessoais coletados poderão ser excluídos a seu livre critério ou sempre que solicitado expressamente pelo Cliente.

3.10 A pedido da LiberFly, o Cliente ou seus companheiros de viagem fornecerão à LiberFly todos os dados ou informações necessárias para a execução do Acordo. O Cliente garante que os dados e informações fornecidos são corretos, completos e verdadeiros e, quando aplicável, fornecidos com o consentimento dos demais passageiros ou representados.

3.11 No caso de informações/dados incorretos e conduta fraudulenta, a LiberFly reserva-se o direito de rescindir o Acordo de imediato. Se o Acordo for rescindido em conformidade com este parágrafo, o Cliente não terá direito a qualquer compensação, e caso tenha agido de forma fraudulenta, poderá ser responsabilizado por perdas e danos.

3.12 Você pode renunciar à sua aceitação do nosso Acordo em um prazo de 7 (sete) dias a contar da data da respectiva assinatura (p. ex., por chat no site, e-mail) sem necessidade de especificar quaisquer motivos. Para exercer seu direito de renúncia, esta deve ser comunicada no prazo de 7 (sete) dias mencionado acima e deve indicar claramente seu desejo de renunciar ao Acordo e aos Serviços da LiberFly. A renúncia deve ser enviada para: contato@liberfly.com.br com o assunto “Renúncia” em destaque. Devido à natureza do serviço prestado, você não pode renunciar ao Acordo firmado conosco se tiver sido informado de que a companhia aérea aceitou a Reivindicação. Neste caso, prestamos o serviço solicitado.

Artigo 4: Disposições finais

4.1 A LiberFly está autorizada a alterar os presentes Termos e a Lista de Preços, podendo também estabelecer condições adicionais a qualquer momento e sem aviso prévio. No entanto, não serão aplicadas ao Cliente alterações com efeito prejudicial a ele.

4.2 Os direitos e obrigações relacionados inteiramente ou parcialmente com qualquer Reivindicação submetida poderão ser transferidos sem restrições pela LiberFly a qualquer entidade do grupo LiberFly e por esta a terceiros.

Data de publicação: 08 de agosto de 2019.