

Termos e Condições de Uso dos Serviços

LIBERFLY

Definições

Artigo 1º. Nos presentes Termos e Condições (“Termos”), os respectivos termos 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 e assinatura do Formulário de Cessão de Direitos ou Documento de Autorização.

1.2 “LiberFly”: A LiberFly é 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 intermediadora 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 municipal, estadual ou federal brasileira, bem como dos países que compõem a União Europeia e do Parlamento Europeu, 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 qualquer outro evento derivado do transporte aéreo regular de passageiros.

1.4 “Formulário de Cessão de Direitos”: documento por meio do qual o Cliente, sujeito aos Termos e Condições estabelecidos naquele, cede à Liberfly, em sua totalidade, os direitos sobre os créditos de Compensações decorrentes de Reinvidicação.

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, 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 ou a seus Representantes Contratados, após a aceitação do Cliente dos presentes Termos.

1.10 “Ação Legal”: 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 contratado, tal como advogado ou sociedade de advogados, sempre que necessária atuação privativa de advogado.

1.11 “Representante contratado”: terceiros contratados pela Liberfly, inclusive advogado ou sociedade de advogados, sempre que necessária atuação privativa de advogado para obtenção de Compensação de Voo.

1.12 “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 esta, sendo o direito a buscar eventual indenização cedido em sua totalidade pelo Cliente (“Cessão de Direitos”), que será compensado financeiramente de maneira prévia.

1.12.1 A LiberFly arcará com o preço dessa Cessão de Direitos e também com todos os custos para ter esses direitos perseguidos inclusive, se necessário, na contratação de advogados terceirizados especialistas em cobrança de dívidas e demais atos, ainda que tais direitos não sejam efetivados e deles decorram créditos.

1.12.2 Se a cobrança dos direitos creditórios contra a empresa aérea tiver êxito, os valores pagos pela empresa aérea pertencerão à LiberFly, que não deverá nada a mais ao cliente além do valor já pago.

1.12.3 - A LiberFly não é um escritório de advocacia, nem pratica quaisquer serviços jurídicos privativos de advogado. A LiberFly é uma empresa que adquire direitos creditórios de passageiros de transporte aéreo contra empresas aéreas e suas solidárias, decorrentes de atrasos, cancelamentos de voos, *no show*, *overbooking* e quaisquer eventos derivado de transporte aéreo regular de passageiros. Toda e qualquer eventual atividade própria de advogados é realizada por profissionais terceiros, contratados pela LiberFly, como quaisquer outros casos de cobranças de dívidas e busca por compensações financeiras.

1.12.4 A LiberFly assume integralmente o risco de não receber o pagamento dos direitos perseguidos e o cliente tem garantida a segurança de receber um valor justo, de forma rápida e muito simples.

1.13 “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, atrasos prolongados de voos ou rebaixamento de classe de viagem. Destaca-se que se trata de legislação da União Europeia e que todos os procedimentos em respeito a esse regulamento são realizados pelos especialistas da LiberFly ou por terceiros contratados por esta.

1.14 “Taxa de Serviço”: Valor cobrado pela Liberfly ao Cliente em caso de pagamento, por companhia aérea, de Compensação de Voo.

Acordo

Artigo 2º. 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.

Artigo 3º. Uma vez o caso considerado válido pelos especialistas no Serviço de Elegibilidade e assinado o Formulário de Cessão de Direitos ou do Documento de Autorização específico do país onde será realizada a atuação, o Cliente aceita receber o Serviço de mediação ou negociação e a LiberFly aceita prestá-lo.

3.1. Não havendo êxito na mediação ou negociação, o Cliente aceita receber serviços jurídicos que serão realizados por terceiros contratados pela Liberfly.

Artigo 4º. Ao assinar um Acordo, Formulário de Cessão de Direito e/ou Documento de Autorização especificado, o Cliente atesta, sob as penas da lei, que está autorizado e tem capacidade legal para fazê-lo em seu nome e em nome de terceiros a quem represente ou quem esteja sob sua tutoria, curadoria ou guarda, bem como o está fazendo livre de vícios, coações e erros de qualquer espécie, sem qualquer induzimento ou coação de vontade e deliberação sem oposição de quaisquer terceiros interessados.

Artigo 5º. O Cliente reconhece que a LiberFly apenas busca obter a Compensação de Voo e que a LiberFly não aceitará vales de viagem

("vouchers") 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.

5.1 Destaca-se que nos eventuais casos de aceite de vouchers para trechos nacionais e internacionais sem valor determinado, serão cobradas taxas fixas de R\$ 300,00 (trezentos reais) e R\$ 1.000,00 (mil reais), respectivamente.

5.2 Destaca-se que nos eventuais casos de aceite de vouchers com valor determinado, será cobrado 30% do valor em dinheiro.

Artigo 6º. Depois de assinar o Formulário de Cessão de Direitos, o Cliente não poderá permitir que a Reivindicação seja administrada por terceiros, já que sua titularidade foi atribuída à LiberFly. Se existentes quaisquer compromissos ou cessões com terceiros para resolução de conflitos com companhias, estes devem ser distratados antes da assinatura do Formulário de Cessão de Crédito ou Documento de Autorização, sob pena incorrer em perdas e danos e em declaração falsa.

Artigo 7º. Se o Cliente receber quaisquer pagamentos ou outra compensação diretamente da companhia aérea em questão após firmar o Acordo e aceitar o presente Termo, deverá informar imediatamente à LiberFly.

7.1 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 por cento) para casos nacionais e internacionais realizados sob os auspícios do Regulamento 261/04 e de 45% (quarenta e cinco por cento) para casos que envolvam Ação Legal em solo europeu. Casos de Negociação Expressa, que são tratados por sua regulamentação própria encontrada no presente Termo de Uso e Condições.

Artigo 8º Após assinar o Formulário de Cessão de Direitos ou um Documento de Autorização, o Cliente deverá encerrar quaisquer negociações em curso 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 obtenha o melhor resultado possível.

Descrição dos Serviços

Artigo 9º. 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 que prestou serviço de transporte de passageiros ao Cliente.

Artigo 10. É possível enviar dados e informações de voos à LiberFly por meio de telefone, *website*, aplicativos móveis, e-mail ou outras soluções eletrônicas ou de software indicadas pela LiberFly.

Artigo 11. Para administrar a Reivindicação do cliente com sucesso, a LiberFly necessita do Formulário de Cessão de Direito ou Documento de Autorização assinado pelo Cliente, que pode ser enviado através de formulário no *website*, aplicativo móvel, e-mail ou plataforma digital.

11.1 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.

11.2 Se houver base para o pagamento de Compensação de Voo, a LiberFly receberá sua Taxa de Serviço apenas em caso de procedência da demanda.

Artigo 12. 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, inclusive através de seus Representantes Contratados, sempre que seja necessária atuação privativa de advogado, para dar seguimento à Reivindicação.

12.1 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 jurídica.

Artigo 13. No caso de ser necessário utilizar um Representante Contratado, este devidamente registrado em seu respectivo país de atuação, para a Ação Legal, o Cliente permite expressamente que a LiberFly conceda acesso, ao Representante Contratado, a todos os dados comunicados à LiberFly e permitirá que o Representante Contratado transmita informações relacionadas aos procedimentos à LiberFly.

13.1 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.

Artigo 14. Se o Representante Contratado precisar adotar medidas judiciais na administração de uma Reivindicação, a LiberFly cobrirá todos os custos acarretados no caso de perda da demanda, exceto se estes ocorrerem devido a culpa exclusiva do Cliente.

Artigo 15. O Cliente reconhece que, no caso de a LiberFly atuar mediante assinatura de algum Documento de Autorização, é decisão exclusiva da LiberFly aceitar ou rejeitar ofertas de Compensação de Voo, dado que o Cliente atribuiu a Reivindicação à LiberFly.

Artigo 16. Após o pagamento da Compensação de Voo, a transferência do valor ao Cliente, já descontada a Taxa de Serviço, ocorrerá em até 15 (quinze) dias após o envio do comprovante de pagamento por parte da Companhia Aérea e suas solidárias.

16.1 Esse prazo poderá ser revisto em caso fortuito ou de força maior, tais como, mas não se limitando a: greves, bloqueios, processos trabalhistas, 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.

Artigo 17. 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.

17.1 O Cliente autoriza a LiberFly a coletar dados pessoais para outros fins, como estatísticas, administração e comunicação, administração de segurança, segurança física, sistemas de autenticação e autorização, sistemas de suporte, colaboração no âmbito de projetos internos, equipes e atividades organizacionais.

17.2 Todos os dados pessoais coletados poderão ser excluídos a livre critério da Liberfly ou sempre que solicitado expressamente pelo Cliente.

Artigo 18. 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.

18.1 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.

Artigo 19. 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 penalmente e por perdas e danos.

Artigo 20. O Cliente pode renunciar à sua aceitação do Acordo em até 7 (sete) dias a contar da data da respectiva assinatura (p. ex., por chat no site, e-mail) sem necessidade de especificar quaisquer motivos.

20.1 A renúncia deve ser enviada para o e-mail contato@liberfly.com.br com o assunto “Renúncia” em destaque, no início do assunto do e-mail, manifestando no texto claramente a intenção de renunciar a aceitação do Acordo.

20.2 A renúncia ao Acordo firmado será válida se a companhia aérea ainda não tiver manifestado aceitação da Reivindicação. Caso já tenha havido o aceite, o Cliente declara-se ciente que o serviço será prestado regularmente.

Disposições finais

Artigo 21. 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 seu caso.

Artigo 22. Os direitos e obrigações relacionados inteiramente ou parcialmente com qualquer Reivindicação submetida poderão ser transferidos sem restrições e a seu livre critério pela LiberFly a qualquer entidade do grupo LiberFly e por esta a terceiros.

Artigo 23. Fica eleito o foro da Comarca de Vitória/ES, Brasil, em detrimento a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões atinentes a este Termo.

Data de publicação: 18 de outubro de 2019.