Conditions générales de vente de services

Accompagnement amiable des demandes des passagers aériens : indemnisation, remboursement du billet et bagages · Version du 13 novembre 2026

La simulation gratuite sur flyora.eu ne forme aucun contrat. Les présentes conditions générales (« CGV »), le mandat individuel et le formulaire de rétractation sont remis au voyageur sur un support durable avant toute signature.

1. Prestataire

Nassim Benkhelifa, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial FLYORA.
SIREN : 952 921 906 · TVA intracommunautaire : FR63952921906
Siège : 1 avenue Pierre Grenier, 92100 Boulogne-Billancourt
Contact : nb.flyora@gmail.com · +33 7 86 20 94 51 (téléphone et WhatsApp)

2. Champ d’application

Les CGV s’appliquent aux prestations fournies à des consommateurs, majeurs ou représentés par leur représentant légal. La version applicable est celle remise au voyageur et visée dans son mandat signé. Une nouvelle version des CGV ne s’applique à un mandat en cours qu’avec l’accord écrit du voyageur. En cas de contradiction entre les CGV et le mandat, la disposition la plus favorable au voyageur s’applique.

3. Définitions

- **Voyageur** : le passager signataire du mandat, ou son représentant légal s’il est mineur. Chaque passager signe son propre mandat.
- **Compagnie** : le transporteur aérien tenu de répondre de la perturbation, en principe le transporteur effectif.
- **Indemnité forfaitaire** : la somme fixe due par la compagnie au titre de l’article 7 du règlement (CE) n° 261/2004 ou d’un texte équivalent applicable au vol. Elle exclut le prix du billet, les frais remboursés, les dommages-intérêts complémentaires et les intérêts.
- **Frais remboursés** : les dépenses de repas, d’hébergement, de transport ou de communication engagées par le voyageur pendant la perturbation et remboursées par la compagnie.
- **Remboursement du billet** : le remboursement en argent de tout ou partie du prix du billet, taxes et redevances comprises, dû par la compagnie, notamment en cas d’annulation, de refus d’embarquement ou de retard d’au moins cinq heures lorsque le voyageur renonce à son voyage (article 8 du règlement (CE) n° 261/2004). Le prix d’un billet de remplacement acheté par le voyageur pour poursuivre son voyage relève des frais remboursés.
- **Indemnisation bagage** : la somme versée par la compagnie pour un bagage enregistré retardé, endommagé ou perdu, au titre de la convention de Montréal du 28 mai 1999 ou des conditions de la compagnie, y compris le remboursement des achats de première nécessité pendant le retard du bagage.
- **Réclamation** : la demande écrite adressée par FLYORA à la compagnie au nom du voyageur.
- **Récupération** : un paiement en argent, effectivement reçu et définitivement acquis au voyageur. Une promesse de paiement, un bon d’achat, un avoir ou des miles ne constituent pas une récupération.

4. Le service

FLYORA examine la situation du voyageur, l’aide à réunir les justificatifs, adresse la réclamation à la compagnie, la relance et informe le voyageur des réponses reçues. Selon le cas, la réclamation porte sur l’indemnité forfaitaire, le remboursement du billet, les frais engagés pendant la perturbation ou l’indemnisation bagage. FLYORA est tenue d’une obligation de moyens : elle ne garantit ni le droit à indemnisation, ni le paiement, ni le délai de réponse de la compagnie.

Le service se limite à la phase amiable. Il ne comprend pas la saisine d’un médiateur ou d’une autorité pour le compte du voyageur, ni une action en justice, ni l’intervention d’un avocat. Toute extension nécessite un accord écrit distinct précisant l’intervenant, le coût et le payeur.

Le voyageur peut à tout moment réclamer lui-même et gratuitement auprès de la compagnie.

5. Formation du contrat

1. Le voyageur reçoit les CGV, le mandat et le formulaire de rétractation.
2. Il retourne le mandat rempli et signé.
3. FLYORA accepte le mandat en le datant et en le signant, ou refuse le dossier en indiquant pourquoi.
4. FLYORA transmet au voyageur une copie datée du mandat accepté sur un support durable.

Le contrat est conclu à la date d'acceptation par FLYORA. Une simulation, un devis ou un échange de messages ne valent pas contrat. Lorsque le contrat est conclu sur flyora.eu, le parcours comprend la fonction de rétractation en ligne prévue par la loi.

6. Engagements du voyageur

Le voyageur fournit des informations exactes : vol, itinéraire complet, correspondances, échanges avec la compagnie, réclamations déjà déposées et sommes déjà reçues. Il conserve ses originaux et prévient FLYORA sous huit jours de tout contact, offre ou paiement reçu directement de la compagnie.

Les pièces d'identité et coordonnées bancaires ne sont demandées que si elles sont nécessaires, et uniquement par l'espace de dépôt sécurisé de flyora.eu. FLYORA ne les demande jamais par WhatsApp.

Bagages. Pour un bagage endommagé, une réclamation écrite doit être adressée à la compagnie au plus tard sept jours après sa remise ; pour un bagage retardé, au plus tard vingt et un jours après sa mise à disposition. Le voyageur conserve le constat d'irrégularité (PIR) remis à l'aéroport, l'étiquette du bagage et ses justificatifs d'achat. FLYORA lui indique le délai applicable dès le premier contact ; si ce délai expire avant le début de la prestation, elle lui explique comment adresser lui-même cette réclamation à la compagnie. Elle peut refuser un dossier dont le délai est déjà dépassé.

7. Déroulement

FLYORA envoie la réclamation dans un délai indicatif de 5 jours ouvrés après le début de la prestation et réception des pièces nécessaires. Elle informe le voyageur de chaque réponse importante dans les cinq jours ouvrés.

FLYORA n'accepte jamais, sans accord écrit distinct du voyageur, une offre inférieure à la somme demandée, un bon d'achat, une transaction ou un abandon de tout ou partie de la demande.

Si FLYORA estime que la demande n'est pas fondée ou ne peut aboutir, elle en informe le voyageur par écrit et met fin au mandat sans aucun frais pour lui.

8. Prix

Aucun paiement n'est demandé à l'avance, et aucun frais de dossier ou de résiliation n'est facturé.

La commission de FLYORA est calculée par passager, sur les sommes effectivement récupérées, et arrondie au centime :

- **30 % de l'indemnité forfaitaire** ;
- **15 % du remboursement du billet** ;
- **30 % de l'indemnisation bagage**.

Elle ne porte jamais sur les frais remboursés, les intérêts ou les autres dommages-intérêts, qui reviennent intégralement au voyageur. Sans somme récupérée, aucune commission n'est due.

Situation	Indemnité	Frais remboursés	Commission	Revient au voyageur
Indemnité seule	250 €	0 €	75 €	175 €
Indemnité seule	400 €	0 €	120 €	280 €
Indemnité seule	600 €	0 €	180 €	420 €
Indemnité réduite de moitié	300 €	0 €	90 €	210 €

Indemnité et frais	400 €	50 €	120 €	330 €
Frais seuls	0 €	50 €	0 €	50 €

Exemples par passager, sans garantie de résultat.

Situation	Somme récupérée	Commission	Revient au voyageur
Billet remboursé	200 €	30 € (15 %)	170 €
Indemnité et billet remboursé	400 € + 200 €	120 € + 30 €	450 €
Billet de remplacement (frais)	180 €	0 €	180 €
Bagage indemnisé	300 €	90 € (30 %)	210 €

Exemples par passager, sans garantie de résultat.

FLYORA bénéficie de la franchise en base de TVA : aucune TVA n'est ajoutée. Si ce régime cesse, le montant total payé par le voyageur pour un mandat déjà signé reste inchangé.

Aucun frais externe (huissier, avocat, expert, traduction) n'est engagé au nom du voyageur sans son accord écrit préalable sur son principe, son montant et son payeur.

9. Paiement des sommes récupérées et de la commission

Encaissement par FLYORA. La réclamation demande à la compagnie de verser les sommes sur le compte dédié de FLYORA, ouvert exclusivement pour les fonds des voyageurs. FLYORA les reçoit pour le compte du voyageur, déduit sa commission et reverse le solde par virement dans les sept jours ouvrés suivant la réception et l'identification des fonds. Elle remet un relevé détaillant chaque somme reçue, la commission déduite et le montant reversé. Les frais remboursés sont reversés en totalité.

Si, malgré la demande de FLYORA, la compagnie paie directement le voyageur, notamment en remboursant le billet sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat, celui-ci informe FLYORA du paiement reçu dans les huit jours, avec un justificatif. FLYORA lui adresse alors sa facture, payable par virement dans les quinze jours de sa réception.

En cas de contestation du décompte, FLYORA fournit les justificatifs et reverse sans attendre la part non contestée.

10. Lien entre le paiement et l'intervention de FLYORA

La commission n'est due que si une somme soumise à commission est versée après l'envoi de la réclamation par FLYORA. Tout versement d'une telle somme pour le même vol et le même passager intervenu après cet envoi est présumé en résulter.

Le voyageur peut écarter cette présomption en démontrant que le paiement répond à une demande qu'il avait déposée et déclarée à FLYORA avant la signature du mandat, ou que la compagnie l'avait accordé avant l'envoi de la réclamation. Aucune commission n'est due sur une somme versée avant l'envoi de la réclamation.

11. Droit de rétractation

Le voyageur dispose de quatorze jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif ni frais. Il utilise le formulaire joint, la fonction de rétractation en ligne de flyora.eu ou tout écrit dépourvu d'ambiguïté, envoyé à nb.flyora@gmail.com ou au siège. Un simple e-mail suffit.

FLYORA ne commence pas la prestation pendant ce délai, sauf si le voyageur le demande expressément en cochant la case prévue dans le mandat.

Si le voyageur se rétracte après avoir demandé ce commencement :

- si la réclamation n'a pas été envoyée, aucune somme n'est due ;
- si elle a été envoyée, FLYORA informe la compagnie de la fin de son mandat. Si la compagnie verse ensuite une somme soumise à commission, le voyageur doit un montant proportionné au service fourni jusqu'à la rétractation, conformément à l'article L. 221-25 du code de la consommation, sans pouvoir dépasser la commission de l'article

8.

La demande de commencement n’entraîne pas la perte du droit de rétractation.

12. Arrêt des démarches

Le voyageur peut mettre fin au mandat à tout moment, par écrit, sans frais. FLYORA confirme l’arrêt dans les cinq jours ouvrés, indique les démarches déjà faites, prévient la compagnie si une réclamation a été envoyée et restitue les pièces du voyageur.

Après cet arrêt, la commission n’est due que si la réclamation avait déjà été envoyée à la compagnie et que celle-ci verse ensuite une somme soumise à commission, selon l’article 10. Si la réclamation n’avait pas été envoyée, aucune somme n’est due.

Lorsque FLYORA met elle-même fin au mandat, aucune commission n’est due.

13. Responsabilité

FLYORA répond de ses propres manquements dans l’exécution des démarches convenues. Les décisions et délais de la compagnie, la cause de la perturbation et les décisions des autorités ne dépendent pas d’elle. FLYORA prévient le voyageur si elle constate qu’un délai pour agir contre la compagnie approche de son terme. Aucune clause ne limite les droits que la loi reconnaît au consommateur.

14. Données personnelles

Nassim Benkhelifa (FLYORA) est responsable du traitement des données nécessaires au dossier. Elles servent à exécuter le mandat, à établir les factures et à respecter les obligations comptables.

Elles sont transmises à la compagnie concernée et aux seuls prestataires techniques nécessaires (hébergement, messagerie). Elles sont conservées pendant la durée du dossier puis cinq ans, et dix ans pour les factures.

Le voyageur peut exercer ses droits d’accès, de rectification, d’effacement, de limitation et d’opposition à nb.flyora@gmail.com, et saisir la CNIL. Le détail figure dans la politique de confidentialité de flyora.eu.

15. Réclamations et médiation

Toute réclamation sur la prestation s’adresse à nb.flyora@gmail.com ou au siège, avec la référence du dossier. FLYORA répond sous trente jours.

Sans solution après cette réclamation écrite, le voyageur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation de FLYORA : CM2C, Centre de la médiation de la consommation des conciliateurs de justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net.

16. Loi applicable et litiges

Le droit français s’applique, sans priver le voyageur des protections impératives de son pays de résidence. Tout litige non résolu à l’amiable ou par médiation relève des juridictions compétentes selon la loi.

Annexes : mandat individuel ; formulaire de rétractation.