Mandat individuel d’accompagnement amiable

Un mandat par passager · Référence FLYORA : à compléter · CGV applicables : version du 13 novembre 2026

La simulation sur flyora.eu ne vaut pas mandat. Ce mandat prend effet à son acceptation par FLYORA.

1. Les parties

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

Mandant (passager)

Champ	Renseigné
Nom et prénom	……
Date de naissance	……
Adresse postale	……
E-mail	……
Téléphone	……
Représentant légal (passager mineur)	……

2. Vol et dossier confié

Champ	Renseigné
Référence de réservation	……
Compagnie exploitante	……
Vol concerné et date	……
Aéroport de départ et destination finale	……
Correspondances sur la même réservation	……
Retard à l’arrivée déclaré	……
Perturbation	retard / annulation / refus d’embarquement / correspondance manquée / autre : ……
Réclamation déjà déposée par le passager	non / oui, le …… référence ……
Sommes ou offres déjà reçues de la compagnie	……
Frais engagés pendant la perturbation	……

3. Ce que le mandant autorise

Le mandant autorise FLYORA à :

- réunir et organiser les informations et justificatifs nécessaires ;
- adresser en son nom une réclamation amiable à la compagnie désignée, échanger avec elle et la relancer ;
- transmettre à la compagnie les seules données nécessaires à ces démarches ;
- signer et présenter à la compagnie la procuration jointe.

FLYORA ne peut, sans accord écrit distinct du mandant : accepter une offre inférieure à la somme demandée, un bon d’achat ou un avoir, conclure une transaction, renoncer à tout ou partie de la demande, saisir un médiateur ou engager une action en justice.

Ce mandat couvre uniquement le vol et le passager identifiés ci-dessus : l'indemnité forfaitaire, le remboursement du billet, les frais engagés et, le cas échéant, l'indemnisation du bagage enregistré sur ce vol.

4. Prix

La commission de FLYORA, calculée sur les sommes effectivement récupérées pour ce passager, est de **30 %** de l'indemnité forfaitaire, **15 %** du remboursement du billet et **30 %** de l'indemnisation bagage. Elle ne porte jamais sur les frais remboursés, les intérêts ou les autres dommages-intérêts. Sans somme récupérée, rien n'est dû.

Exemples : 400 € d'indemnité et 50 € de frais remboursés donnent 120 € de commission, le passager reçoit 330 € ; un billet remboursé 200 € donne 30 € de commission, le passager reçoit 170 €. Aucun paiement à l'avance, aucun frais de dossier ni de résiliation. TVA non applicable (franchise en base).

5. Paiement des sommes versées par la compagnie

FLYORA encaisse les sommes pour mon compte sur son compte dédié aux fonds des voyageurs (IBAN FR76 2823 3000 0107 2040 9983 495). FLYORA déduit uniquement sa commission et me reverse le solde dans les sept jours ouvrés, avec un relevé détaillé. Je communique à FLYORA le compte bancaire sur lequel je souhaite recevoir le solde. Si la compagnie me paie directement, je préviens FLYORA dans les huit jours et je règle sa facture par virement dans les quinze jours de sa réception.

La commission est due selon les articles 9 à 12 des CGV, notamment si la compagnie paie après l'envoi de la réclamation par FLYORA.

6. Rétractation et commencement de la prestation

J'ai reçu avant de signer les CGV, ce mandat et le formulaire de rétractation. Je dispose de quatorze jours calendaires, à compter du lendemain de l'acceptation du mandat par FLYORA, pour me rétracter sans motif ni frais.

☐ Je demande expressément à FLYORA de commencer la prestation avant la fin du délai de rétractation.

Case non cochée : FLYORA attend la fin du délai de quatorze jours avant d'envoyer la réclamation. Ce choix ne supprime pas mon droit de rétractation.

7. Arrêt des démarches

Je peux mettre fin à ce mandat à tout moment, par écrit, sans frais. Si la réclamation a déjà été envoyée et que la compagnie paie ensuite une somme soumise à commission, la commission reste due (article 12 des CGV).

8. Déclarations et signatures

Je certifie l'exactitude des informations fournies. J'ai signalé toute réclamation ou indemnisation antérieure et je signalerai toute offre ou paiement de la compagnie.

Fait à ……, le ……

Signature du mandant

Signé électroniquement le

Acceptation par FLYORA

En attente d'acceptation par FLYORA

Date d'acceptation : à la décision de FLYORA

Annexes : CGV, formulaire de rétractation, procuration à présenter à la compagnie.