

## Termini e condizioni di viaggio

I presenti termini e condizioni generali ("T&C") si applicano tra l'Utente (di seguito "Utente" o "Cliente") e OY SRG Finland AB (di seguito "Società"), l'operatore del portale di prenotazioni [www.gotogate.it](http://www.gotogate.it) (di seguito "Portale"). All'Utente è richiesto di leggere attentamente i presenti T&C prima di utilizzare il Portale. L'utilizzo del Portale implica l'accettazione dei presenti T&C da parte dell'Utente. Nel caso in cui l'Utente non accetti i presenti T&C, la Società chiede all'Utente di astenersi dall'utilizzo del Portale ed uscire dal sito Internet.

In caso di acquisto di un pacchetto di viaggio disciplinato dalla normativa sui pacchetti di viaggio (2018: 1217), si applicheranno esclusivamente l'Appendice 1 e il Capitolo 8 dei presenti Termini e condizioni generali (quest'ultimo soltanto qualora almeno uno dei servizi della Società sia compreso nel pacchetto di viaggio).

L'Utente deve avere compiuto almeno 18 anni e agire in qualità di consumatore privato all'atto della prenotazione sul Portale. Contrariamente al soggetto commerciale, il consumatore privato è una persona fisica che stipula una transazione legale per scopi prevalentemente estranei alle proprie attività commerciali e/o lavorative.

L'operatore del Portale e partner contrattuale dell'Utente per l'utilizzo del Portale è:

**OY SRG FINLAND AB (Gotogate)**

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

**E-mail:** [customerservice@gotogate.support](mailto:customerservice@gotogate.support)

**Telefono:** +39 096 318 600 55

I T&C si presentano come segue:

### Indice

1. **SERVIZI**
2. **PROCEDURA DI PRENOTAZIONE E INFORMAZIONI DI CONTATTO**
3. **MEDIAZIONE DI VOLI**
4. **MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI HOTEL**
5. **MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI AUTOMEZZI A NOLEGGIO**
6. **DISPOSIZIONI SPECIALI PER LA MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI SERVIZI MULTIPLI**
7. **DISPOSIZIONI IN MERITO A PASSAPORTO, VISTO E COPERTURA SANITARIA**
8. **I SERVIZI OFFERTI DIRETTAMENTE DALLA SOCIETÀ**
9. **ONERI E PAGAMENTO**
10. **RECLAMI**
11. **DIRITTI DEL CLIENTE TUTELATI DAL REGOLAMENTO EUROPEO**
12. **RESPONSABILITÀ**
13. **LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**
14. **PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### **APPENDICE 1 - TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DEI PACCHETTI DI VIAGGIO**

#### APPENDICE 2 – TASSE PER ASSISTENZA AMMINISTRATIVA

### 1. **SERVIZI**

#### 1.1. **Mediazione di Servizi di viaggio**

**1.1.1.** Per servizi quali voli, hotel, assicurazione, treni e noleggio di automezzo offerti sul Portale (di seguito denominati collettivamente "Servizi di viaggio"), la Società agisce esclusivamente in qualità di intermediario. A tal scopo, il ruolo e gli obblighi della Società sono limitati alla mediazione di Servizi di viaggio che saranno resi da terzi quali compagnie aeree, operatori di viaggio, hotel, assicurazioni, aziende di noleggio automezzi o altri fornitori (in seguito denominati singolarmente "Fornitore del servizio").

**1.1.2.** Di conseguenza, l'accordo per l'attuale fornitura di Servizi di viaggio (ad esempio contratti di trasporto, assicurativi o di noleggio) si applica direttamente tra l'Utente e il relativo Fornitore del servizio. La Società non è co-fornitore dei Servizi di viaggio e non partecipa alla relazione contrattuale tra l'Utente e il Fornitore del servizio.

**1.1.3.** Utilizzando il Portale per acquistare i Servizi di viaggio, l'Utente autorizza la Società a mediare con il/i rispettivo/i

Fornitore/i del servizio a proprio nome, inclusa la mediazione del pagamento dei Servizi di viaggio in questione, per portare a buon fine la transazione tra l'Utente e il/i Fornitore/i del servizio. Il prezzo concordato per i Servizi di viaggio in questione può includere una commissione per i servizi di mediazione della stipula del contratto tra l'Utente e il relativo Fornitore del servizio.

**1.1.4.** Il Fornitore del servizio è l'unico responsabile per l'effettiva prestazione dei Servizi di viaggio mediati tramite il Portale. In qualità di intermediario, la Società non si assume alcuna responsabilità per i Servizi di viaggio resi dai Fornitori del servizio e non rilascia dichiarazioni o garanzie (né espresse né implicite) in relazione all'adeguatezza o qualità dei Servizi di viaggio mediati sul Portale. Per eventuali reclami relativi alle prestazioni o mancate prestazioni del Servizio di viaggio, l'Utente deve rivolgersi al Fornitore del servizio.

**1.1.5.** La Società si impegna a comunicare eventuali richieste particolari (quali pasti speciali, strutture per disabili o seggiolini per bambini) espresse dall'Utente in sede di prenotazione dei Servizi di viaggio al Fornitore del servizio pertinente. Tuttavia, la Società non può assumere alcuna responsabilità sull'effettiva soddisfazione di tali richieste da parte del Fornitore del servizio.

## **1.2. Servizi offerti direttamente dalla Società**

Oltre alla mediazione di Servizi di viaggio come indicato nella precedente Sezione 1.1, la Società è responsabile della fornitura di altri servizi aggiuntivi tramite il Portale. Per tali servizi aggiuntivi, l'Utente stipula un contratto direttamente con la Società. In ogni caso, la Società informa chiaramente l'Utente se e in che misura si tratta di servizi offerti direttamente anziché di sola mediazione di servizi di terzi.

Il portfolio di servizi della Società può variare nel tempo. Alcuni dei servizi offerti direttamente dalla Società sono descritti nella Sezione 8. Per servizi aggiuntivi non definiti dai presenti T&C, durante la procedura di prenotazione, è offerta all'Utente una descrizione dettagliata con informazioni su tariffe e termini e condizioni supplementari di prenotazione e utilizzo.

## **1.3. Condizioni contrattuali applicabili**

**1.3.1.** I presenti T&C si applicano alla mediazione di Servizi di viaggio nel rispetto della Sezione 1.1 nonché ai servizi offerti direttamente dalla Società come da Sezione 1.2.

**1.3.2.** Per gli accordi sottoscritti tra l'Utente e il Fornitore del servizio rilevante (Sezione 1.1.2), si applicano i Termini e condizioni generali del Fornitore del servizio rilevante (quali condizioni di trasporto, trasferimento, assicurazione ecc.). I suddetti termini e condizioni generali del Fornitore del servizio rilevante saranno comunicati all'Utente nel corso della procedura di prenotazione. I termini e condizioni del Fornitore del servizio possono includere disposizioni relative a responsabilità, cancellazione, modifica della prenotazione e rimborso (se disponibile) e altre limitazioni e l'Utente è invitato a leggere attentamente questi termini.

## **2. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE E INFORMAZIONI DI CONTATTO**

**2.1.** Durante la procedura di prenotazione, l'Utente dispone dei mezzi tecnici necessari per rilevare eventuali errori nei moduli da compilare e per correggerli prima dell'invio della richiesta di prenotazione. L'Utente deve controllare la precisione di tutti i dati prima di terminare la propria richiesta di prenotazione. Eventuali modifiche successive potranno comportare costi aggiuntivi significativi.

**2.2.** L'Utente potrebbe essere contattato dalla Società, ad esempio in caso di successive modifiche dei Servizi di viaggio acquistati. L'Utente deve fornire informazioni di contatto corrette quali numero di telefono e indirizzo e-mail. Inoltre, l'Utente deve verificare costantemente la ricezione di eventuali messaggi da parte della Società.

È responsabilità dell'Utente assicurarsi di poter ricevere i messaggi inviati dalla Società. La Società non è responsabile dell'eventuale mancata ricezione da parte dell'Utente di un messaggio inviato dalla Società per cause ragionevolmente estranee al controllo della Società quali, a titolo di esempio (i) la fornitura di un indirizzo e-mail errato da parte dell'Utente; (ii) le impostazioni dell'e-mail dell'Utente non consentono il ricevimento delle e-mail della Società oppure (iii) le impostazioni dell'e-mail dell'Utente trattano l'e-mail della Società come spam.

## **3. MEDIAZIONE DI VOLI**

### **3.1. Sottoscrizione del contratto e modifica del prezzo**

**3.1.1.** In seguito all'invio della richiesta di prenotazione da parte dell'Utente, la Società conferma il ricevimento della richiesta via e-mail. In questo momento, si stipula il contratto di mediazione tra Utente e Società. Se l'Utente non riceve tale conferma entro un'ora dall'invio della richiesta di prenotazione, e non viene contattato da nessuno degli operatori della Società via e-mail o telefono per indicare eventuali problemi, l'Utente è tenuto a contattare telefonicamente la Società per una verifica.

**3.1.2.** Non appena vengono emessi i biglietti richiesti, l'Utente riceve un'e-mail di conferma con il numero dei biglietti. In questo momento, si stipula il contratto tra l'Utente e la/e compagnia/e aerea/e rilevante/i.

**3.1.3.** Prezzi e disponibilità dei posti del volo sono aggiunti direttamente sul Portale dalla compagnia aerea rilevante. Se la compagnia aerea apporta delle modifiche (ad es. modifiche del prezzo, disponibilità dei posti o altro) fuori dal controllo della Società successivamente alla richiesta di prenotazione ma prima che il contratto con la compagnia aerea sia diventato vincolante (come indicato nella precedente sezione 3.1.2), esso non entrerà in vigore e l'Utente riceverà un rimborso totale dell'importo. La Società si riserva di contattare l'Utente per offrire la possibilità di accettare la modifica di prezzo durante l'orario di apertura normale, non oltre 24 ore dal momento in cui la Società ha appreso della modifica del prezzo oppure il primo giorno ferialo successivo alle 24 ore.

## **3.2. Informazioni su condizioni di prenotazione e trasporto**

**3.2.1.** Relativamente ai voli offerti sul Portale, il ruolo della Società si limita a quello di intermediario. L'accordo per l'effettuazione del volo si applica direttamente tra l'Utente e la compagnia aerea rilevante e la Società non si assume alcuna responsabilità contrattuale relativa ad effettuazione/mancata effettuazione del volo. La compagnia aerea operativa è l'unica responsabile di effettuazione/mancata effettuazione del volo dell'Utente.

**3.2.2.** I Termini e condizioni della compagnia aerea rilevante saranno messi a disposizione dell'Utente prima della conclusione della prenotazione.

**3.2.3.** Nel caso in cui i Servizi di viaggio oggetto della mediazione siano resi da una compagnia aerea, alla Società non è garantito l'accesso al sistema di prenotazione della compagnia. In tal caso, la Società può agire per conto dell'Utente per stipulare il contratto tra l'Utente e la compagnia aerea. La Società può richiedere all'Utente di contattare direttamente la compagnia aerea rilevante per eventuali domande su prenotazioni, modifiche o cancellazioni della prenotazione. Se l'Utente ha acquistato il servizio Biglietto flessibile (vedere Sezione 8), tutte le richieste di riprenotazione dovranno comunque essere effettuate tramite il Servizio Clienti della Società come indicato nella Sezione 8.1.4. L'Utente può ricevere due conferme di prenotazione: una dalla Società e una dalla compagnia aerea rilevante. In tal caso, per effettuare il check-in si consiglia di fare riferimento alla conferma di prenotazione della compagnia aerea.

**3.2.4.** Di seguito, la Società fornisce informazioni generali sulle condizioni relative a prenotazione e trasporto tipicamente applicate dalle compagnie aeree in questi casi o situazioni simili. Tuttavia, le disposizioni della compagnia aerea rilevante prevalgono in caso di difformità rispetto alle informazioni generali contenute nella Sezione 3.2.4. Pertanto, in ogni caso, l'Utente è tenuto a controllare i termini e condizioni della compagnia aerea rilevante applicabili prima della prenotazione.

### **a. Orari dei voli/check-in**

Tutti gli orari dei voli sono specificati nell'ora locale. Gli arrivi del giorno successivo vengono indicati con "+1" sull'orario. Gli orari dei voli indicati sono preliminari e soggetti a modifica con breve preavviso una volta emesso il biglietto, ad esempio a causa di restrizioni del controllo del traffico aereo, condizioni meteorologiche o limitazioni operative della compagnia aerea. L'Utente deve informarsi sull'orario del proprio volo con un congruo anticipo.

L'Utente deve rispettare i tempi di check-in indicati dalla compagnia aerea in quanto le compagnie aeree possono negare l'imbarco all'Utente in caso di ritardo nel check-in. Nota: alcune compagnie aeree raccomandano il check-in online attraverso il proprio sito web e possono richiedere il pagamento di una tassa per il check-in manuale in aeroporto.

### **b. Combinazione di biglietti individuali**

La combinazione di due biglietti di sola andata anziché un unico biglietto di andata e ritorno è chiaramente indicata durante la procedura di prenotazione. I biglietti sono trattati in modo indipendente l'uno dall'altro nel caso di cancellazione, modifica, interruzione del traffico aereo dovuta a scioperi e modifiche degli operativi dei voli. Saranno applicate le norme di ogni rispettiva compagnia aerea.

I biglietti aerei con numeri di prenotazione diversi riguardano sempre viaggi indipendenti tra loro.

### **c. Biglietti aerei con diverse tratte/sequenza d'uso**

Il biglietto di andata e ritorno oppure di sola andata dell'Utente può comporsi di diverse tratte. Secondo la maggior parte delle compagnie aeree, tali tratte devono essere utilizzate in sequenza. In caso contrario, la maggior parte delle compagnie aeree nega il trasporto nelle tratte di volo successive (ad es. il mancato utilizzo della tratta di un viaggio può invalidare il resto del biglietto). Per i biglietti di andata e ritorno, la mancata presentazione dell'Utente al volo di andata può comportare la cancellazione del volo di ritorno da parte della compagnia aerea.

### **d. Stato di gravidanza**

Alcune compagnie aeree negano il trasporto alle donne in stato di gravidanza dalla settimana 28 di gestazione al momento del volo di andata o ritorno. Se l'Utente è in stato di gravidanza deve verificare con la compagnia aerea e il proprio medico se può/non può intraprendere il viaggio.

### **e. Biglietti per bambini e neonati**

L'Utente è tenuto a contattare la compagnia aerea per ottenere le condizioni di viaggio di un bambino senza posto separato. Solitamente, per i bambini con oltre 2 anni di età è richiesto un posto separato, mentre i bambini tra 0 e 2 anni viaggiano come neonati e non dispongono di un proprio posto. Se il neonato compie i 2 anni prima del viaggio di ritorno, deve essere acquistato per tutto il viaggio il biglietto per un bambino di 2 anni. I biglietti per neonati non possono essere prenotati prima della nascita, poiché il nome e la data di nascita devono corrispondere ai dati riportati sul passaporto. La Società non effettuerà il rimborso di alcuna spesa determinata dall'acquisto iniziale di un tipo di biglietto errato.

#### **f. Minori non accompagnati**

La Società non si occupa della mediazione di prenotazioni di biglietti per minori non accompagnati. È possibile prenotare il viaggio per un minore di 18 anni solo in compagnia di un adulto. Alcuni Paesi e compagnie aeree negano l'ingresso ai minori di 18 anni se non accompagnati da un tutore legale. Alcune compagnie aeree richiedono il certificato di nascita per i minori di 18 anni.

#### **g. Bagagli persi/danneggiati**

In qualità di intermediario, la Società non si assume alcuna responsabilità in caso di bagagli persi o danneggiati. Qualsiasi problema deve essere immediatamente comunicato al rappresentante della compagnia aerea presso l'aeroporto.

#### **h. Transito e pernottamento**

Generalmente, il prezzo del biglietto aereo non comprende i trasporti terrestri e/o i pernottamenti nel corso del viaggio. L'Utente è personalmente responsabile di controllare gli orari e i prezzi dei trasporti terrestri.

#### **i. Tempi delle coincidenze tra i voli**

I biglietti standard prenotati tramite il Portale prevedono tempi delle coincidenze approvati. I tempi richiesti per le coincidenze tra i voli vengono calcolati dalle compagnie aeree. Qualora una tratta sia in ritardo tale da comportare una mancata coincidenza, le compagnie aeree sono obbligate ad assistere l'Utente per raggiungere la destinazione finale (vedere Sezione 11.1).

In caso di prenotazione di biglietti aerei separati, le compagnie aeree non hanno alcuna responsabilità per eventuali mancate coincidenze dovute a ritardi. Di conseguenza, l'Utente sarà tenuto a verificare che i tempi di coincidenza siano sufficienti in base alle compagnie aeree e agli aeroporti. Eventuali costi aggiuntivi dovuti a mancate coincidenze, non saranno rimborsati.

#### **j. Prenotazioni doppie**

Per prenotazioni doppie si intendono due o più prenotazioni con lo stesso nome del passeggero con la stessa compagnia aerea. In caso di prenotazioni doppie, la compagnia aerea può cancellare il/i viaggio/i. Questo può verificarsi anche se le prenotazioni sono state effettuate con agenzie di viaggi diverse. La Società non è responsabile delle cancellazioni effettuate dalle compagnie aeree né del mancato rimborso da parte delle compagnie aeree nei casi di sospette prenotazioni doppie.

### **3.3. Compagnie aeree soggette a divieto operativo nell'Unione Europea (black list)**

Alcune compagnie aeree sono soggette a divieto operativo nell'UE, su decisione della Commissione Europea di concerto con le autorità di trasporto aereo nazionali. Tali compagnie aeree sono soggette a divieto operativo in quanto considerate non sicure o non sottoposte a controlli adeguati da parte delle autorità dei propri Paesi.

Al seguente link è possibile controllare le compagnie aeree soggette al divieto operativo:

**Black List (elenco delle compagnie aeree che non possono operare nell'UE)**

### **3.4. Modifiche dell'orario e cancellazione da parte delle compagnie aeree**

**3.4.1.** L'accordo dell'Utente con la compagnia aerea applicabile può consentire alla stessa la cancellazione o la modifica delle prenotazioni. La Società comunicherà all'Utente le eventuali modifiche non appena le riceverà dalla compagnia aerea.

Se l'Utente desidera richiedere una modifica o il rimborso per cancellazione, la Società fornisce direttamente un servizio aggiuntivo di gestione della richiesta a nome dell'Utente, a condizione che i termini della compagnia aerea lo consentano. **Per un elenco delle tasse, fare clic qui.**

Se l'Utente non ha acquistato il Pacchetto servizi al momento della prenotazione, questo potrà essere acquistato nel momento in cui si richiede l'assistenza.

**3.4.2.** Gli orari dei voli indicati nella conferma di prenotazione dell'Utente sono soggetti a modifiche dalla data di prenotazione alla data effettiva del viaggio. La Società raccomanda all'Utente di tenersi aggiornato e di contattare la

compagnia aerea almeno 72 ore prima della partenza del volo prevista per assicurarsi che esso (ed eventuali voli di collegamento) partano in orario. La Società non esercita alcun controllo sulle modifiche dell'operativo dei voli della compagnia aerea e non accetta responsabilità per eventuali costi derivanti da tali modifiche.

### **3.5. Modifiche e cancellazioni richieste dall'Utente**

**3.5.1.** Le condizioni per modificare le prenotazioni dei voli (tra cui modifica di nome del passeggero, destinazione e data del viaggio) e di rimborso per cancellazione sono definite dalle rispettive compagnie aeree, la controparte del contratto stipulato con l'Utente. In qualità di intermediario, la Società non esercita alcuna influenza su tali condizioni.

**3.5.2.** Se l'Utente desidera modificare la prenotazione o richiedere il rimborso per cancellazione, la Società fornisce direttamente un servizio aggiuntivo di gestione della richiesta a nome dell'Utente, a condizione che la compagnia aerea consenta tali modifiche o il rimborso per cancellazione. Durante la prenotazione di tali servizi aggiuntivi, la Società informerà l'Utente di ulteriori condizioni per tali servizi. **Per un elenco delle tasse, fare clic qui.**

**3.5.3.** Al fine della gestione delle modifiche richieste a nome dell'Utente, è necessario che la Società riceva le richieste di modifica almeno 24 ore prima dell'inizio del viaggio (solo telefonicamente). Se l'Utente ha acquistato il servizio Biglietto flessibile, vedere la Sezione 8.

Per richieste di modifica con preavviso più breve, la Società raccomanda all'Utente di contattare direttamente la compagnia aerea.

### **3.6. Mancata presentazione o mancata presenza del volo**

Con la presente, l'Utente autorizza la Società a cancellare il volo inutilizzato per conto dell'Utente in caso di mancata presentazione o mancata presenza del volo e a richiedere eventuali rimborsi alla compagnia aerea per proprio conto. La Società ha il diritto, ma non l'obbligo, di farlo e l'Utente conserva il diritto di richiedere un rimborso direttamente alla compagnia aerea. **Per un elenco delle tasse, fare clic qui.**

## **4. MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI HOTEL**

Le prenotazioni di hotel tramite il Portale sono mediate da EAN.com L.P. (di seguito "Hotels.com").

Tutte le domande in merito alla prenotazione ed eventuali richieste di modifica o cancellazione devono essere inviate direttamente a Hotels.com. L'Utente può trovare i contatti di Hotels.com qui:

**Telefono:** 02 91 294 689

**L'Utente può accedere ai termini e condizioni di Hotels.com sul relativo sito Internet.**

## **5. MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI AUTOMEZZI A NOLEGGIO**

I servizi di noleggio automezzi prenotati tramite il Portale sono mediati da Traveljigsaw Limited (di seguito "Rentalcars.com").

Tutte le domande in merito alla prenotazione ed eventuali richieste di modifica o cancellazione devono essere inviate direttamente a Rentalcars.com. L'Utente può trovare i contatti di Rentalcars.com qui:

**Per i contatti locali, vedere il sito Internet di Rentalcars.**

**L'Utente può accedere ai termini e condizioni di Rentalcars.com qui.**

## **6. DISPOSIZIONI SPECIALI PER LA MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI SERVIZI MULTIPLI**

Il Portale offre la possibilità di combinare i servizi individuali multipli desiderati dall'Utente. In questo caso, l'Utente incarica la Società di agire come intermediario per la prenotazione di servizi di viaggio diversi da fornitori diversi. I fornitori rilevanti saranno chiaramente specificati all'Utente prima del completamento della procedura di prenotazione. Nel caso in cui l'Utente combini servizi individuali, non sarà stipulato un contratto di viaggio tra Utente e Società e l'Utente sottoscriverà diversi contratti per la fornitura di servizi individuali con i singoli fornitori. In questo caso, la Società opera esclusivamente come intermediario in relazione ai singoli servizi di viaggio.

## **7. DISPOSIZIONI IN MERITO A PASSAPORTO, VISTO E COPERTURA SANITARIA**

**7.1.** Le disposizioni in merito a passaporto, visto e/o copertura sanitaria possono cambiare, pertanto l'Utente deve controllare presso l'autorità rilevante (ambasciata, consolato ecc.) con largo anticipo. È responsabilità dell'Utente disporre di un passaporto valido e, se appropriato, di un visto. L'Utente deve ricordare di includere tutti i punti di transito nel proprio viaggio, perché in alcuni transiti potrebbe essere richiesto il visto. La richiesta del visto prevede spesso tempi lunghi, quindi si consiglia all'Utente di presentare domanda con largo anticipo. La Società non accetta alcuna responsabilità in caso i Clienti siano sprovvisti di documenti validi.

**7.2.** Tutte le destinazioni prevedono requisiti specifici quali formalità di ingresso, vaccinazioni ecc. che variano a seconda della nazionalità del passeggero. È responsabilità dell'Utente informarsi in merito. La Società non è responsabile di eventuali incidenti insorti a causa del mancato rispetto di tali regolamenti ufficiali. Pertanto la Società invita l'Utente a

verificare sempre le diverse formalità dei Paesi di destinazione o di transito, nonché i tempi di adempimento previsti.

## 8. I SERVIZI OFFERTI DIRETTAMENTE DALLA SOCIETÀ

### 8.1. Biglietto flessibile

**8.1.1.** Se durante la procedura di prenotazione viene acquistato il Biglietto flessibile, l'Utente può modificare giorno e/o orario del volo nel rispetto dei termini della presente sezione. Nella fornitura del servizio di Biglietto flessibile, la Società effettua esclusivamente una mediazione in merito al contratto di trasporto tra l'Utente e la compagnia aerea rilevante. Poiché il Biglietto flessibile è un servizio offerto direttamente dalla Società, cioè l'Utente non può utilizzare il servizio contattando direttamente la compagnia aerea, tutte le richieste di riprenotazione del servizio di Biglietto flessibile devono avvenire tramite il servizio clienti della Società (vedere Sezione 8.1.4).

**8.1.2.** Il Biglietto flessibile consente la riprenotazione dei voli alle seguenti condizioni:

- Tutte le riprenotazioni devono essere effettuate nel rispetto della Sezione 8.1.4 e almeno 24 ore prima dell'ora di partenza originale.
- La riprenotazione è possibile solamente con la stessa compagnia aerea, cioè è possibile riprenotare solamente un volo operato dalla stessa compagnia aerea di quella del biglietto prenotato in origine.
- Le tratte di volo devono essere utilizzate nello stesso ordine in cui sono state prenotate in origine.
- Non è consentito il passaggio a diverse classi di cabina o prenotazione sullo stesso volo.
- Non è consentita la riprenotazione di un biglietto per il cosiddetto "scalo intermedio" (per prolungare la permanenza nella città di scalo rispetto alla prenotazione originale).
- Non è possibile modificare la città di partenza e/o di destinazione per il volo di andata né per quello di ritorno.
- Il Biglietto flessibile non consente di modificare o correggere il nome del passeggero.
- È possibile riprenotare il viaggio solo una volta. Una volta confermata la modifica, il Biglietto flessibile è considerato come utilizzato.
- In caso di riprenotazione, il viaggio deve essere portato a termine entro un anno dalla data della prenotazione originale. Il nuovo viaggio non può cominciare prima di 24 ore dal momento della richiesta di modifica.
- La riprenotazione non è rimborsabile una volta utilizzato il Biglietto flessibile.

**8.1.3.** Il Biglietto flessibile deve essere prenotato e pagato durante la procedura di prenotazione e non può essere aggiunto successivamente.

**8.1.4.** Qualora desiderassi modificare il tuo biglietto, dovrai contattare il nostro servizio clienti per telefono durante il nostro normale orario di apertura. **Il nostro numero di telefono è riportato alla voce "Contattaci - Telefono".**

Nota: per telefono ed e-mail, la lingua di comunicazione è l'inglese.

**8.1.5.** La riprenotazione è completata solo con la ricezione della conferma inviata dalla Società via e-mail. In assenza di conferma, l'Utente è tenuto a contattare il servizio clienti della Società.

**8.1.6.** La riprenotazione di voli utilizzando il servizio di Biglietto flessibile è soggetta a disponibilità. Qualora la modifica desiderata preveda un biglietto più costoso oppure il cambio riguardi un passeggero che non ha più diritto ad una tariffa speciale (ad esempio nel caso di un neonato), i costi aggiuntivi sono a carico dell'Utente. La Società non è responsabile degli effetti della riprenotazione sui servizi aggiuntivi sottoscritti direttamente con la compagnia aerea (quali la prenotazione di bagagli aggiuntivi o la scelta del posto).

**8.1.7.** In caso di cancellazione del volo da parte dell'Utente, il prezzo per il servizio di Biglietto flessibile non è rimborsabile.

**8.1.8.** Qualora l'Utente non si presenti in una tratta del viaggio, l'opzione di riprenotazione del servizio di Biglietto flessibile non sarà più valida.

### 8.2. Garanzia sulla coincidenza autogestita

**8.2.1.** Qualora i nostri servizi di assistenza per la garanzia sui transiti siano inclusi nella prenotazione, come specificato nella sezione 8.2 (di seguito "**Garanzia sulla coincidenza autogestita**"), questa informazione sarà chiaramente indicata durante la procedura di prenotazione e sulla conferma di prenotazione.

**8.2.2.** Ad eccezione delle restrizioni riportate di seguito, la Garanzia sulla coincidenza autogestita si applica nei seguenti casi (denominato "Modifica"):

- nel caso in cui il/i tuo/tuoi volo/i sia/siano modificato/i, ritardato/i o cancellato/i dalla rispettiva compagnia aerea causando la perdita del/dei tuo/tuoi volo/i per raggiungere la tua destinazione;
- se hai perso la coincidenza del volo a causa di smarrimento o ritardo nell'arrivo dei bagagli fuori dal tuo controllo;
- se hai perso la coincidenza del volo a causa di dogane o processi di immigrazione fuori del tuo controllo.

**8.2.3.** La Garanzia sulla coincidenza autogestita non si applica:

- se la Modifica riguarda il/i tuo/tuoi volo/i compreso/i nello stesso biglietto (emesso come biglietto elettronico/PNR). La

compagnia aerea del/dei volo/i è responsabile di eventuali problematiche e della gestione delle Modifiche del volo (contattare direttamente la compagnia aerea di riferimento per assistenza e/o domande);

- se la Modifica è causata da eventi di forza maggiore, ovvero in circostanze esterne al controllo ragionevole delle compagnie aeree, tra cui ma non esclusivamente, instabilità politica, condizioni meteo avverse, rischi per la sicurezza, scioperi, principali limitazioni di operatività dell'aeroporto e/o insolvenza/fallimento della compagnia aerea;
- per ogni azione (o inazione) sotto il tuo ragionevole controllo, per esempio in caso di perdita di un volo perché (I) non in possesso di un visto valido, dei documenti di viaggio o di qualsiasi documentazione necessaria per il viaggio, (II) nell'eventualità che vengano violate le norme e restrizioni della compagnia aerea;
- se viaggi con un bagaglio da imbarcare senza che sia segnalato sulla tua prenotazione con coincidenza autogestita; ad es. un viaggio con coincidenza autogestita e tempi di coincidenza brevi, oppure
- se hai apportato modifiche alla tua prenotazione senza aver ricevuto la nostra approvazione.

#### **8.2.4. Comunicazione immediata.**

Se desideri usufruire della Garanzia sulla coincidenza autogestita, devi informarci per telefono immediatamente dopo essere venuto a conoscenza della Modifica. I contatti sono contenuti nella premessa. In assenza di comunicazione immediata, non avrai il diritto di usufruire della Garanzia sulla coincidenza autogestita.

#### **8.2.5. Assistenza per la Garanzia sulla coincidenza autogestita sui transiti, volo/i alternativo/i o rimborso.**

Una volta ricevuta la comunicazione della Modifica, ti offriremo la possibilità di scegliere tra una delle seguenti opzioni:

- A) Il/i volo/i alternativo/i per raggiungere la destinazione finale a nostre spese (sarai informato sul/i volo/i disponibile/i).
- B) Il rimborso del costo della prenotazione originale per il/i volo/i non utilizzato/i.
- C) Il/i volo/i per ritornare all'aeroporto di partenza a nostre spese (sarai informato sul/i volo/i disponibile/i).

Qualora non fossimo in grado di offrire volo/i ragionevole/i per la tua destinazione finale, potremo proporti un aeroporto alternativo. In questo caso, copriremo i costi di trasporto all'aeroporto alternativo.

Se la nuova partenza è prevista oltre le 48 ore rispetto a quella originale, selezioneremo un'opzione a nostra discrezione indicata nella sezione 8.2.5.

#### **8.2.6. Accettazione dell'assistenza offerta**

Dovrai comunicarci la tua decisione quanto prima, non appena avrai ricevuto ulteriori informazioni da parte nostra circa le opzioni elencate nella sottosezione 5 (a)-(c) sopra. In caso di mancato ricevimento della risposta entro il tempo ragionevole (non superiore alle 24 ore), non potrai più usufruire della Garanzia sulla coincidenza autogestita.

#### **8.2.7. Risarcimenti aggiuntivi**

Oltre ai diritti descritti nella sezione 8.2, la Garanzia sulla coincidenza autogestita ti autorizza a usufruire delle seguenti possibilità:

- **Alloggio** – Qualora la Modifica avvenga con breve preavviso, lasciandoti privo di alloggio per la notte (22:00-08:00), copriremo i costi di alloggio sostenuti per una o più notti. Il risarcimento previsto dalla Garanzia sulla coincidenza autogestita è di 100 USD per passeggero. L'eventuale risarcimento per l'alloggio ricevuto dalla compagnia aerea sarà dedotto dal rimborso della Garanzia sulla coincidenza autogestita.
- **Pasti e bevande** – Qualora una Modifica comporti un ritardo del/dei tuo/tuoi volo/i di oltre 4 ore, copriremo il costo di pasti e bevande per un totale di 12 USD per passeggero coperto dalla Garanzia sulla coincidenza autogestita. L'eventuale risarcimento per pasti e bevande ricevuto dalla compagnia aerea sarà dedotto dal rimborso della Garanzia sulla coincidenza autogestita.

Nota: il risarcimento si intende previa copertura dei costi e presentazione della/delle ricevuta/e delle spese.

## **9. ONERI E PAGAMENTO**

### **9.1. Pagamento**

**9.1.1.** Il pagamento per i Servizi di viaggio è gestito dalla Società, o da partner affiliati del nostro gruppo societario (in collaborazione con i fornitori dei servizi di pagamento della Società che si occupano dell'operatività della procedura di pagamento) oppure dal Fornitore del servizio. In tal caso, tutte le informazioni sul pagamento appartenenti ai clienti della Società sono codificate in un server sicuro.

**9.1.2.** A seconda dei criteri di prenotazione e dei servizi aggiunti, il pagamento può essere suddiviso in due transazioni separate, una addebitata dalla Società e una addebitata dal Fornitore del servizio. L'addebito per l'Utente non sarà superiore al prezzo complessivo pubblicato sul sito della Società. Sono applicate le medesime misure di sicurezza.

**9.1.3.** Per completare il pagamento, l'Utente deve verificare di disporre di fondi sufficienti. In caso di problemi relativi all'elaborazione del pagamento, la Società effettuerà un nuovo tentativo in collaborazione con il proprio fornitore del servizio di pagamento. Qualora il prelievo dei fondi dell'Utente non vada a buon fine, la Società contatterà l'Utente non appena possibile per istruzioni in merito ad altri metodi di pagamento. In caso di mancato pagamento da parte dell'Utente dopo tali istruzioni, il pagamento in sospeso sarà trasferito ad una società di recupero crediti.

## 9.2. Pagamenti fraudolenti

Se la Società sospetta una frode, si riserva il diritto di rifiutare di elaborare il pagamento. Se si sospetta un reato può essere richiesta la legittimazione del pagamento. Ogni tipologia di pagamento fraudolente sarà denunciata alla polizia.

## 9.3. Rimborsi

9.4. I rimborsi vengono elaborati in base ai termini e condizioni del Fornitore del servizio. Qualora l'Utente abbia diritto al rimborso, questo verrà elaborato utilizzando la stessa modalità di pagamento impiegata per effettuare la prenotazione.

9.5. Tutti i rimborsi vengono effettuati dal Fornitore del servizio applicabile e la Società, in qualità di intermediario, non esercita alcuna influenza sui tempi di gestione dello stesso.

9.6. In qualità di intermediario, la Società elaborerà esclusivamente un rimborso qualora lo abbia già ricevuto dal Fornitore del servizio applicabile.

9.7. Il prezzo totale della prenotazione comprenderà il prezzo dei Servizi di viaggio, eventuali prodotti aggiuntivi e le tasse di servizio. Si noti che le tasse di servizio non sono rimborsabili. Questo perché le tasse di servizio sono addebitate per i servizi di intermediazione, che si riterranno prestati una volta confermata la prenotazione all'Utente.

## 10. RECLAMI

### 10.1. Reclami relativi alle prestazioni dei Servizi di viaggio

Problemi, commenti o reclami relativi alla prestazione attuale dei Servizi di viaggio devono essere indirizzati direttamente al Fornitore del servizio rilevante (operatore di viaggio, compagnia aerea, assicurazione, aziende di noleggio automezzi, hotel) con il quale l'Utente ha stipulato il contratto per il Servizio di viaggio rilevante. Vedere anche la Sezione 11 per i diritti dell'Utente previsti dal regolamento Europeo.

### 10.2. Reclami relativi ai servizi forniti direttamente dalla Società

I reclami relativi ai servizi forniti direttamente dalla Società sono gestiti esclusivamente per iscritto e devono essere inoltrati entro due mesi dall'ultimo giorno del viaggio.

Indirizzo e-mail: [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 11. DIRITTI DEL CLIENTE TUTELATI DAL REGOLAMENTO EUROPEO

### 11.1. Voli cancellati o ritardati

Se l'Utente sta viaggiando in Europa o fuori dall'Europa, oppure con un vettore europeo, può avere il diritto di chiedere il rimborso per i costi sostenuti direttamente nei confronti della compagnia aerea rilevante in caso di cancellazione o ritardo del volo o mancato imbarco. **Per maggiori informazioni sul regolamento CE n. 261/2004, fare clic qui.**

### 11.2. Responsabilità del vettore

Regolamento CE n. 889/2002 sulla responsabilità del vettore in caso di incidenti. **Il regolamento è disponibile qui.**

## 12. RESPONSABILITÀ

12.1. L'Utente accetta che la Società agisca da intermediario tra l'Utente e il Fornitore del servizio. In nessuna circostanza, la Società può essere considerata responsabile dei Servizi di viaggio prenotati dall'Utente con uno o più Fornitori del servizio o per l'imprecisione delle informazioni pubblicate sul Portale e fornite dai rispettivi Fornitori del servizio.

12.2. Qualora il Fornitore del servizio non fosse in grado di fornire il servizio di viaggio per qualsiasi motivo, incluso senza limitazioni il verificarsi di eventi straordinari o circostanze oltre il controllo del Fornitore del servizio (forza maggiore) o laddove quest'ultimo dichiara la bancarotta, la Società potrà agire esclusivamente come intermediario e rimborsare i pagamenti già ricevuti dal Fornitore del servizio applicabile.

12.3. In merito ai servizi forniti direttamente, la Società è responsabile per danni oggetto delle limitazioni definite nei presenti T&C e nella misura consentita dalla legge. La Società è responsabile solo per danni diretti subiti, pagati o sostenuti dall'Utente in seguito ad una lacuna degli obblighi della Società in merito ai servizi forniti direttamente, fino all'ammontare complessivo del costo della prenotazione dell'Utente (per un evento o una serie di eventi collegati). Qualora, in caso di eventi straordinari o circostanze oltre il controllo della Società (forza maggiore), vi siano mancanze



collegate alle prenotazioni, alle conferme e/o all'esecuzione di qualsiasi prenotazione o servizio, la Società è sollevata da qualsiasi responsabilità legale derivante da tali mancanze o non conformità collegate agli effetti dell'evento di forza maggiore.

**12.4.** La limitazione di responsabilità definita nella Sezione 12.3 si applica anche alla violazione dei doveri da parte di persone per la cui colpa la Società è responsabile secondo le disposizioni legali.

## 13. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

### 13.1. Legge applicabile

La legge finlandese è applicabile esclusivamente ai presenti Termini e Condizioni e al contratto stipulato tra te e l'azienda..

In qualità di consumatore, l'Utente beneficerà da ogni disposizione obbligatoria di legge nel Paese di residenza. Nessuna prescrizione contenuta nei presenti T&C, inclusa questa Sezione 13.1, influisce sui diritti dell'Utente in qualità di consumatore di godere di tali disposizioni obbligatorie previste dalle leggi locali.

### 13.2. Risoluzione online delle controversie

La Commissione europea offre una piattaforma per la risoluzione online delle controversie (ODS) alla voce:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La Società considera molto seriamente la protezione dei dati personali dell'Utente. L'**Informativa sulla privacy** della Società contiene informazioni dettagliate su raccolta, trattamento e utilizzo dei dati personali dell'Utente.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DEI PACCHETTI DI VIAGGIO

I presenti termini e condizioni generali per i pacchetti di viaggio si applicano tra l'Utente (di seguito "Utente" o "viaggiatore") e OY SRG Finland AB (di seguito "Società"), l'operatore del portale di prenotazioni [www.gotogate.it](http://www.gotogate.it) (di seguito "Portale").

I presenti termini e condizioni si applicano esclusivamente qualora si acquisti un pacchetto di viaggio disciplinato dalla Direttiva (UE) 2015/2302 sui pacchetti di viaggio e accordi di viaggio collegati. Per servizi quali voli, hotel, assicurazione e noleggio di automezzi o altri servizi di viaggio separati offerti sul Portale, la Società agisce esclusivamente in qualità di intermediario, in base ai Termini e condizioni di viaggio.

L'Utente deve avere compiuto almeno 18 anni e agire in qualità di consumatore privato all'atto della prenotazione sul Portale. Contrariamente al soggetto commerciale, il consumatore privato è una persona fisica che stipula una transazione legale per scopi prevalentemente estranei alle proprie attività commerciali e/o lavorative.

### OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

**E-mail:** [customerservice@Gotogate.support](mailto:customerservice@Gotogate.support)

**Telefono:** +39 096 318 600 55

## 1. CONTRATTO

**1.1.** Il presente contratto è vincolante per le parti una volta che la prenotazione del viaggiatore viene confermata per iscritto, salvo quanto diversamente concordato. Anche le informazioni ricevute dall'Utente prima che l'ordine venga effettuato sul Portale, nonché quelle contenute nella conferma di prenotazione, sono parte integrante del contratto tra le parti (congiuntamente ai presenti termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, di seguito denominati "Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio"). Il diritto di risoluzione dei contratti non si applica ai contratti per i pacchetti di viaggio.

**1.2.** L'"Utente" o "viaggiatore" è la persona a nome della quale vengono stipulati i presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio. Il viaggiatore è responsabile dei pagamenti previsti dai Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio. Eventuali modifiche e annullamenti devono essere effettuati dal viaggiatore. Possono essere concesse eccezioni qualora il viaggiatore si ammali gravemente e non sia in grado di effettuare tale modifica o annullamento. Il viaggiatore è tenuto a fornire alla Società le informazioni di prenotazione corrette per gli altri soggetti che usufruiscono del pacchetto di viaggio. Eventuali rimborsi da parte della Società verranno effettuati al viaggiatore.

**1.3.** Terze parti quali compagnie aeree, hotel, compagnie assicurative, compagnie di autonoleggio o altri fornitori di servizi di viaggio prevedono termini e condizioni specifici per i propri servizi. Accettando i presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, il contratto per l'effettiva fornitura dei servizi di viaggio (quali il contratto di trasporto, il contratto assicurativo o il contratto di noleggio) viene stipulato direttamente tra l'Utente e il relativo fornitore di servizi. I servizi alberghieri indicati nella presente appendice (Appendice 1) sono mediati da Travelscape LLC. **È possibile consultare i termini e condizioni di Travelscape LCC al seguente link.**

**1.4.** Gli orari di partenza dei voli indicati nella conferma di prenotazione sono preliminari. La Società confermerà gli orari di partenza esatti non appena possibile, ma (ove possibile) entro e non oltre 20 giorni dalla partenza.

**1.5.** La Società fornirà informazioni generali sui requisiti riguardanti i passaporti e i visti.

**1.6.** La Società fornirà informazioni generali sulle norme e i regolamenti collegati al servizio sanitario del Paese di destinazione.

**1.7.** I presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio comprenderanno eventuali voli di collegamento o accordi speciali soltanto qualora questi siano prenotati congiuntamente alla parte di pacchetto relativa ai servizi di viaggio, oppure qualora questi siano venduti con altri servizi del pacchetto di viaggio per un prezzo complessivo.

**1.8.** Eventuali richieste o servizi speciali richiesti dal viaggiatore saranno inclusi esclusivamente su conferma esplicita scritta da parte della Società.

**1.9.** L'Utente deve controllare la precisione di tutti i dati prima di terminare la propria richiesta di prenotazione. L'Utente è tenuto inoltre a controllare la conferma di prenotazione/i documenti di viaggio al momento del ricevimento per verificare che tutti i dati siano esatti, per esempio che i nomi siano scritti correttamente e corrispondano a quelli indicati sui passaporti. Eventuali errori devono essere segnalati alla Società non appena possibile. La Società si riserva il diritto di addebitare all'Utente l'effettivo costo sostenuto per la correzione delle informazioni errate, nonché eventuali compensi ragionevoli per le ore di lavoro aggiuntive dovute alla correzione. Qualora la Società o una terza parte incaricata dalla stessa sia responsabile dell'errore, questo sarà corretto a titolo gratuito.

**1.10.** Il viaggiatore è tenuto a segnalare immediatamente alla Società eventuali modifiche apportate all'indirizzo, all'indirizzo e-mail, al numero di telefono o ad altri dati necessari affinché la Società possa contattare il viaggiatore in relazione alla prenotazione. La Società non è responsabile dell'eventuale mancata ricezione da parte dell'Utente di un messaggio inviato dalla Società per cause ragionevolmente estranee al controllo della Società quali, a titolo di esempio: (i) la fornitura di un indirizzo e-mail errato da parte dell'Utente; (ii) le impostazioni dell'e-mail dell'Utente non consentono il ricevimento delle e-mail della Società; oppure (iii) le impostazioni dell'e-mail dell'Utente trattano l'e-mail della Società come spam.

**1.11.** Alcuni pacchetti di viaggio richiedono un numero minimo di partecipanti perché il viaggio possa svolgersi. In tal caso, al viaggiatore verranno fornite informazioni chiare durante la procedura di prenotazione.

**1.12.** Qualora i biglietti aerei rientrano nel pacchetto di viaggio, tali voli devono essere utilizzati nella sequenza corretta. In caso contrario, la maggior parte delle compagnie aeree nega il trasporto nelle tratte di volo successive (ad es. il mancato utilizzo di una tratta di un viaggio può invalidare il resto del biglietto). Per i biglietti di andata e ritorno, la mancata presentazione dell'Utente al volo di andata può comportare la cancellazione del volo di ritorno da parte della compagnia aerea.

## **2. PREZZO E PAGAMENTO**

**2.1.** Il prezzo del pacchetto di viaggio verrà definito in modo tale che il prezzo totale dell'intero pacchetto di viaggio sia chiaro. Il prezzo comprenderà tutti i servizi disciplinati dai Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, nonché eventuali oneri, tasse e imposte aggiuntive obbligatorie. La Società è inoltre tenuta a informare il viaggiatore di qualsiasi altro costo possibile.

**2.2.** Il viaggiatore è tenuto a pagare il prezzo del pacchetto di viaggio al più tardi nel momento specificato nei Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio.

**2.3.** Qualora il viaggiatore non paghi il prezzo del pacchetto di viaggio secondo i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, la Società manterrà il diritto di risolvere tali termini e condizioni, annullare il viaggio e revocare qualsiasi ulteriore servizio. Inoltre, la Società potrà richiedere all'Utente un risarcimento ragionevole a copertura dei costi sostenuti dalla stessa a seguito del mancato adempimento degli obblighi di pagamento.

**2.4.** Salvo quanto diversamente indicato, il prezzo del pacchetto di viaggio si basa su un alloggio per due persone in camera doppia condivisa. Qualora si prenoti un alloggio per una persona in una camera doppia o una camera più grande destinata a più persone, la Società ha diritto ad addebitare un importo aggiuntivo.

**2.5.** Il pagamento (in collaborazione con i fornitori dei servizi di pagamento della Società che si occupano dell'operatività della procedura di pagamento) è gestito dalla Società oppure dal fornitore del servizio. Al fine di elaborare il pagamento, la Società potrebbe dover condividere le informazioni dell'Utente relative al pagamento, ad esempio su carta di credito o debito, con il proprio fornitore del servizio di pagamento. In tal caso, le informazioni sul pagamento appartenenti ai clienti della Società sono codificate in un server sicuro.

**2.6.** A seconda dei criteri di prenotazione e dei servizi aggiuntivi, il pagamento può essere suddiviso in due transazioni separate, una addebitata dalla Società e una addebitata dal fornitore del servizio. L'addebito per l'Utente non sarà superiore al prezzo complessivo indicato sul sito web della Società. Si applicano le medesime misure di sicurezza.

**2.7.** Per completare il pagamento, l'Utente deve verificare di disporre di fondi sufficienti. In caso di problemi relativi all'elaborazione del pagamento, la Società effettuerà un nuovo tentativo in collaborazione con il proprio fornitore del servizio di pagamento. Qualora il prelievo dei fondi dal conto dell'Utente non vada a buon fine, la Società contatterà l'Utente non appena possibile per istruzioni in merito ad altri metodi di pagamento. In caso di mancato pagamento da parte dell'Utente dopo tali istruzioni, il pagamento in sospeso sarà trasferito a una società di recupero crediti.

**2.8.** Qualora la Società abbia motivo di sospettare una frode, si riserva il diritto di rifiutare di elaborare il pagamento. Qualora si sospetti un reato, può essere richiesta la legittimazione del pagamento. Tutti i tipi di frodi di pagamento verranno denunciati alla polizia e trasferiti a una società di recupero crediti.

### **3. DIRITTO DEL VIAGGIATORE DI EFFETTUARE MODIFICHE E ANNULLARE**

**3.1.** Il viaggiatore ha diritto a effettuare modifiche al pacchetto di viaggio prenotato qualora sia consentito dai Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio. Le modifiche al pacchetto di viaggio potranno comportare costi aggiuntivi per il viaggiatore, come disposto dalla Società o da altre parti.

In generale, non è consentito apportare modifiche ai normali biglietti aerei. Eventuali modifiche a un biglietto aereo dopo la relativa emissione si potranno considerare al pari di un annullamento con successivo acquisto di biglietto aereo sostitutivo. Pertanto, la Società si riserva il diritto di addebitare all'Utente il costo effettivo. Qualora il pacchetto di viaggio venga modificato su richiesta del viaggiatore, per esempio in relazione al luogo di partenza, alla data di partenza, alla destinazione, all'hotel o al periodo di viaggio, ciò si considererà sempre come annullamento e nuova prenotazione al prezzo disponibile al momento della nuova prenotazione.

Qualora una compagnia aerea consenta una modifica, la Società si riserva il diritto di addebitare il costo effettivo della modifica secondo i termini e condizioni della compagnia aerea.

La tassa amministrativa in caso di modifiche si basa sul valore dell'ordine iniziale, secondo quanto segue:

<b>Valore dell'ordine</b>	<b>Tassa amministrativa per persona</b>
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

*Modifiche effettuate lo stesso giorno della prenotazione:*

<b>Valore dell'ordine</b>	<b>Tassa amministrativa per persona</b>
1-350€	21€
351€-	30€

Le modifiche vengono effettuate in base alla valuta locale secondo il tasso di cambio IATA (IATA Consolidated Exchange Rate (ICER)) al momento della fatturazione.

**3.2.** Il viaggiatore ha diritto ad annullare il viaggio. La Società si riserva il diritto di richiedere un risarcimento al viaggiatore a copertura dei costi sostenuti dalla stessa a seguito dell'annullamento. Inoltre, potrà addebitare tasse di annullamento standard ragionevoli in base al momento dell'annullamento da parte del viaggiatore, qualora ciò sia previsto dai Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio. Qualora la Società non abbia informato l'Utente di eventuali tasse di annullamento standard, si riserva il diritto di addebitare una tassa di annullamento ragionevole.

In generale, l'annullamento dei biglietti aerei non è consentito da parte delle compagnie aeree. Qualora ciò sia consentito dalla compagnia aerea in questione, la Società si riserva il diritto di addebitare all'Utente l'effettivo costo di annullamento secondo i termini e condizioni della compagnia aerea.

Qualora un hotel consenta l'annullamento di una prenotazione, la Società si riserva il diritto di addebitare all'Utente l'effettivo costo di annullamento secondo i termini e condizioni dell'hotel.

La tassa amministrativa prevista dalla Società in caso di annullamento è di 60€ a persona. Le modifiche vengono effettuate in base alla valuta locale secondo il tasso di cambio IATA (IATA Consolidated Exchange Rate (BSR)) al momento della fatturazione.

### **4. DIRITTO DEL VIAGGIATORE DI CEDERE IL CONTRATTO**

**4.1.** Il viaggiatore potrà cedere i propri obblighi previsti dai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio a qualsiasi altra persona che soddisfi tutti i termini e condizioni relativi alla partecipazione al viaggio. Per esempio, il fornitore di servizi o altra parte incaricata dalla Società in base ai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio

deve accettare la modifica del viaggiatore perché questa sia valida. Il viaggiatore deve informare la Società della richiesta di cessione entro tempi ragionevoli prima della partenza. Le segnalazioni effettuate al più tardi sette giorni prima della partenza si riterranno effettuate entro tempi ragionevoli.

**4.2.** La Società potrà addebitare all'Utente un costo ragionevole in caso di cessione. Tale costo non dovrà superare i costi sostenuti dalla Società a causa della cessione, e la stessa dovrà essere in grado di dimostrare il calcolo del costo.

In generale, la cessione dei biglietti aerei non è consentita dalle compagnie aeree. L'eventuale cessione di un biglietto aereo dopo la relativa emissione si potrà considerare al pari di un annullamento con acquisto di biglietto aereo sostitutivo. Pertanto, la Società si riserva il diritto di addebitare all'Utente il costo effettivo.

Qualora una compagnia aerea consenta la cessione, la Società si riserva il diritto di addebitare il costo effettivo della cessione secondo i termini e condizioni della compagnia aerea.

La tassa amministrativa prevista dalla Società in caso di cessione (comprese eventuali modifiche ai nomi) è di 75 EUR a persona.

**4.3.** Il cedente e il cessionario sono congiuntamente e solidalmente responsabili nei confronti della Società per qualsiasi pagamento pendente collegato al pacchetto di viaggio e qualsiasi costo aggiuntivo sostenuto a seguito di tale cessione.

## **5. MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA**

### **5.1. Modifiche dei termini del contratto**

La Società ha diritto ad apportare modifiche ai Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, purché informi il viaggiatore della variazione in modo chiaro e comprensibile su supporto durevole. Qualora la modifica non sia sostanziale, per esempio una semplice variazione degli orari di volo, il viaggiatore non ha diritto a una riduzione di prezzo o risarcimento. In caso di modifiche sostanziali del pacchetto di viaggio, al viaggiatore deve essere offerto un pacchetto di viaggio alternativo ove possibile, o il diritto di recedere dai Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio senza tassa di annullamento.

### **5.2. Variazione di prezzo**

**5.2.1.** La Società potrà aumentare il prezzo del pacchetto di viaggio qualora i costi sostenuti dalla stessa aumentino per variazioni del costo del carburante, oneri o tasse pubbliche, o a causa dei tassi di cambio.

**5.2.2.** Il prezzo del pacchetto di viaggio potrà essere aumentato di un importo pari alla quota del viaggiatore corrispondente all'aumento del costo sostenuto dalla Società. Il diritto di aumentare il prezzo è valido qualora l'aumento totale del costo superi 9,5 EUR per ogni prenotazione.

**5.2.3.** Qualora i costi della Società si riducano, per una delle ragioni di cui sopra, di un importo pari o superiore a 9,5 EUR per ogni prenotazione, la Società è tenuta a ridurre il prezzo del pacchetto di viaggio. Nell'effettuare tale riduzione di prezzo, la Società ha diritto a detrarre i costi amministrativi effettivi sostenuti dalla stessa.

**5.2.4.** La Società è tenuta a informare il viaggiatore di qualsiasi variazione di prezzo non appena possibile. La segnalazione deve includere le ragioni della variazione e le relative modalità di calcolo.

**5.2.5.** Il prezzo non potrà essere incrementato e non deve essere ridotto nei 20 giorni precedenti la data di partenza.

**5.2.6.** Qualora la Società rinunci al proprio diritto di aumentare il prezzo in base a quanto previsto dal punto 5.2.1, non è tenuta a ridurre il prezzo secondo quanto previsto dal punto 5.2.3.

### **5.3. Diritto del viaggiatore di risolvere il contratto senza tassa di annullamento**

**5.3.1.** 1. Qualora il viaggiatore intenda risolvere i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio a seguito di una modifica sostanziale degli stessi, per esempio qualora il prezzo sia aumentato di oltre l'8% dell'importo totale del pacchetto di viaggio, deve informare la Società dell'annullamento entro un periodo di tempo ragionevole, come specificato dalla Società al momento della comunicazione di tale modifica. Qualora il viaggiatore non informi la Società della risoluzione, sarà tenuto a osservare i nuovi Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio.

**5.3.2.** 2. In caso di risoluzione dei Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, la Società è tenuta a rimborsare il prezzo dell'intero pacchetto di viaggio senza ingiustificato ritardo entro e non oltre i 14 giorni successivi al giorno della risoluzione del contratto.

### **5.4. Diritto di risoluzione del contratto in caso di eventi straordinari e inevitabili**

**5.4.1.** Sia la Società che il viaggiatore hanno diritto a risolvere il contratto qualora il viaggio previsto dal pacchetto sia interessato in modo sostanziale dal verificarsi di eventi straordinari e inevitabili presso la destinazione o nelle immediate vicinanze. Per eventi straordinari e inevitabili si intendono, per esempio, problemi gravi di sicurezza, quali guerre, atti di terrorismo, focolai di gravi malattie o disastri naturali. In tal caso, il viaggiatore ha diritto a risolvere i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio senza pagare la tassa di annullamento. Qualora la Società risolva i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio secondo quanto previsto dal presente paragrafo, il viaggiatore non ha diritto a un risarcimento superiore all'importo totale previsto dal punto 5.3.2.

**5.4.2.** Il viaggiatore non ha diritto alla risoluzione dei Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio qualora gli eventi straordinari e inevitabili siano generalmente noti al momento della prenotazione del pacchetto di viaggio e della stipula dei Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio.

**5.4.3.** Al fine di verificare che l'evento sia della gravità specificata sopra, è necessario consultare gli esperti presso le autorità locali o internazionali (per esempio il Ministero degli Esteri).

## **6. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE IN MERITO ALL'ATTUAZIONE DEL PACCHETTO**

### **6.1. Mancata attuazione**

Qualora il servizio di viaggio non venga fornito secondo i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, la Società è tenuta a porre rimedio entro un periodo di tempo ragionevole. Tuttavia, la Società non ha l'obbligo di porre rimedio qualora sia impossibile o tale rimedio comporti costi sproporzionati. Qualora la Società non sia in grado di porre rimedio, il viaggiatore avrà diritto a una riduzione di prezzo e a un risarcimento aggiuntivo.

### **6.2. Vizi sostanziali**

**6.2.1.** Qualora, a seguito della partenza, non possa essere fornita una parte sostanziale dei servizi di viaggio, la Società, ove possibile, fornirà delle alternative pari o almeno equivalenti senza costi aggiuntivi. Qualora per la Società risulti impossibile, potrà offrire un'alternativa di qualità inferiore congiuntamente a una riduzione di prezzo ragionevole. Il viaggiatore potrà rifiutare tali alternative soltanto qualora non possano ritenersi paragonabili a quelle che sarebbero state fornite in base ai Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio o qualora la riduzione di prezzo offerta non possa essere considerata ragionevole.

**6.2.2.** Qualora la Società non possa offrire alternative o il viaggiatore abbia diritto a rifiutare tali alternative in base al punto 6.2.1, il viaggiatore avrà diritto a una riduzione di prezzo e a un risarcimento.

**6.2.3.** In caso di errori che influiscano in maniera sostanziale sulla fornitura del pacchetto di viaggio e a cui la Società non abbia posto rimedio entro un periodo di tempo ragionevole, il viaggiatore potrà risolvere i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio e avrà diritto a una riduzione di prezzo e a un risarcimento aggiuntivo.

**6.2.4.** Qualora la Società non possa offrire alternative o il viaggiatore abbia diritto a rifiutare tali alternative in base al punto 6.2.1, oppure il viaggiatore risolva i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio in base al punto 6.2.3, purché il pacchetto di viaggio includa il trasporto e il viaggiatore si trovi a destinazione in quel momento, il viaggiatore avrà diritto al rimpatrio senza ingiustificato ritardo e a titolo gratuito.

## **7. RIDUZIONE DI PREZZO E RISARCIMENTO**

**7.1.** Le riduzioni di prezzo non saranno obbligatorie qualora la Società dimostri che l'errore è dovuto al viaggiatore o che è responsabilità dello stesso.

**7.2.** Il viaggiatore non avrà diritto al risarcimento qualora la Società dimostri che l'errore è dovuto al viaggiatore o a una terza parte senza alcun collegamento all'effettiva fornitura dei servizi del pacchetto di viaggio, o che l'errore è dovuto a eventi straordinari e inevitabili.

**7.3.** Qualora l'errore sia stato causato da un soggetto incaricato dalla Società (per esempio un fornitore di servizi), la Società sarà sollevata dalla responsabilità di pagare un risarcimento in base ai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio, qualora la terza parte incaricata dalla Società sia sollevata da responsabilità ai sensi di tale norma, regola o disposizione. Lo stesso si applica qualora l'errore sia stato causato da una terza parte in una fase iniziale della fornitura del servizio.

**7.4.** Il viaggiatore non ha diritto ad alcun risarcimento a causa dell'annullamento del pacchetto di viaggio da parte della Società, qualora quest'ultima dimostri che hanno effettuato la registrazione per il pacchetto di viaggio meno persone rispetto al numero minimo predefinito (se del caso) e il viaggiatore è stato informato per iscritto del fatto che il viaggio è stato annullato entro il periodo di tempo ragionevole previsto dai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio.

La comunicazione da parte della Società riguardante l'annullamento di un viaggio deve essere fornita entro

- 20 giorni dalla partenza qualora il viaggio abbia una durata superiore a 6 giorni
- 7 giorni dalla partenza qualora il viaggio abbia una durata compresa tra 2 e 6 giorni
- 48 ore dalla partenza qualora il viaggio abbia una durata inferiore a 2 giorni

**7.5.** Il risarcimento previsto dai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio copre il danno meramente economico, le lesioni personali e i danni materiali. Il viaggiatore è tenuto a mitigare la perdita quanto più possibile.

**7.6.** Qualora non emergano altre limitazioni dalla Direttiva (UE) 2015/2302 sui pacchetti di viaggio e accordi di viaggio collegati o altre normative vincolanti, la responsabilità della Società per eventuali perdite è limitata a tre volte il prezzo totale del pacchetto di viaggio. Tale limitazione non si applica in caso di danni o lesioni personali causati intenzionalmente o per negligenza della Società.

## **8. RECLAMI**

**8.1.** Il viaggiatore potrà invocare i propri diritti previsti dai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio soltanto qualora informi la Società dell'errore o del problema sorto entro un periodo di tempo ragionevole dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. Ciò deve essere effettuato non appena possibile e se possibile già presso la destinazione del viaggio. Quando la Società stabilisce una riduzione di prezzo o un risarcimento aggiuntivo per eventuali perdite, le tempistiche relative alla comunicazione del viaggiatore dovranno essere tenute in considerazione qualora eventuali ritardi in tale comunicazione abbiano impedito alla Società di porre rimedio all'errore.

**8.2.** In deroga alle disposizioni al punto 8.1, il viaggiatore potrà invocare i propri diritti in base ai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio qualora la Società abbia agito secondo grave negligenza o in violazione della buona fede.

## **9. RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE DURANTE IL VIAGGIO**

### **9.1. Istruzioni dell'organizzatore**

Il viaggiatore ha l'obbligo di osservare le istruzioni inoltrate dal responsabile del tour o da altra persona incaricata di fornire il servizio, se del caso. Il viaggiatore è tenuto a rispettare qualsiasi regola di condotta applicabile durante il viaggio e presso la destinazione, ed è tenuto ad agire in modo da non creare disagi ai compagni di viaggio o altre persone. Qualora il viaggiatore violi la presente disposizione in maniera sostanziale, la Società potrà risolvere i Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio e il viaggiatore non avrà diritto ad alcun risarcimento.

### **9.2. Responsabilità del viaggiatore in caso di perdita**

Il viaggiatore è responsabile nei confronti della Società in caso di perdite o danni causati dallo stesso a quest'ultima per negligenza.

### **9.3. Responsabilità del viaggiatore in merito all'osservanza di formalità**

**9.3.1.** Il viaggiatore è personalmente responsabile dell'osservanza delle formalità necessarie per il viaggio, per esempio l'essere in possesso di un passaporto valido, di un visto, delle vaccinazioni e delle assicurazioni.

**9.3.2.** Per tutti i servizi di trasporto, compresi i voli, inclusi nel pacchetto di viaggio, il viaggiatore deve aver completato la procedura di check-in secondo quanto indicato nella conferma di prenotazione, nei documenti di viaggio o altre istruzioni ricevute dalla Società o dal fornitore di servizi.

**9.3.3.** Il viaggiatore è personalmente responsabile di tutti i costi derivanti da eventuali mancanze nelle formalità di cui sopra, per esempio il rimpatrio in assenza di passaporto, salvo qualora tali mancanze siano state causate dalla fornitura di informazioni errate da parte della Società.

**9.3.4.** Il viaggiatore è responsabile della consultazione di tutte le informazioni fornite dalla Società, come previsto dai presenti Termini e condizioni dei pacchetti di viaggio.

### **9.4. Scostamenti dal contratto**

I viaggiatori che si scostino/abbandonino il viaggio dopo il relativo inizio sono tenuti a informare la Società.

## **10. OBBLIGO DELL'ORGANIZZATORE DI FORNIRE ASSISTENZA**

Qualora il viaggiatore incontri delle difficoltà durante il viaggio, la Società è tenuta a prestare l'assistenza adeguata allo stesso senza ingiustificato ritardo. Tale assistenza potrà includere la fornitura di informazioni sui servizi sanitari e medici, sulle autorità locali o sull'assistenza consolare. La società ha il diritto di addebitare al viaggiatore un costo ragionevole per tale assistenza qualora la situazione sia stata causata intenzionalmente e per negligenza dal viaggiatore.

## **11. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

**11.1.** Legge finlandese si applica ai presenti termini e condizioni e al contratto tra il viaggiatore e la Società.

**11.2.** Risoluzione online delle controversie

**La Commissione europea offre una piattaforma per la risoluzione delle controversie all'indirizzo:**

**<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>**

## **12. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

**12.1.** La Società considera molto seriamente la protezione dei dati personali dell'Utente. **L'informativa sulla privacy della Società contiene informazioni dettagliate su raccolta, trattamento e utilizzo dei dati personali dell'Utente.**

### **APPENDICE 2 – TASSE PER ASSISTENZA AMMINISTRATIVA**

<b>Servizio</b>	<b>Tassa (IVA incl.)</b>
<b>Pacchetto assistenza</b> Da pagare per tutti i servizi e le modifiche.	21 EUR per booking
<b>Tassa di gestione per il rimborso in caso di</b>	

<p><b>annullamento entro 24 ore</b> Qualora il biglietto non sia ancora stato emesso/sia annullabile.</p>	<p>51 EUR per traveler</p>																
<p><b>Tassa di gestione del rimborso</b> Per tutti i rimborsi richiesti dall'Utente, comprese le richieste di rimborso dell'importo del biglietto, delle tasse e/o dei supplementi della compagnia aerea.  La tassa si applica anche al lavoro amministrativo della Società in caso di annullamento della compagnia aerea.</p>	<p>61 EUR per viaggiatore  Rimborso a seguito dell'annullamento della compagnia aerea: 30 EUR per prenotazione</p>																
<p><b>Modifica della prenotazione</b> Se si richiede di modificare una prenotazione, per esempio di modificare gli orari di un volo, correggere un nome o effettuare un'ulteriore prenotazione per un bambino senza posto a sedere.</p>	<table border="1" data-bbox="775 472 1433 911"> <thead> <tr> <th>Valore biglietto</th> <th>Tassa per viaggiatore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-100 EUR</td> <td>21 EUR</td> </tr> <tr> <td>101-350 EUR</td> <td>57 EUR</td> </tr> <tr> <td>351 - 750 EUR</td> <td>78 EUR</td> </tr> <tr> <td>751 &lt; EUR</td> <td>93 EUR</td> </tr> </tbody> </table> <p>Modifiche degli orari (riprenotazione) entro 24 ore</p> <table border="1" data-bbox="775 1003 1433 1267"> <thead> <tr> <th>Valore biglietto</th> <th>Tassa per viaggiatore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-350 EUR</td> <td>21 EUR</td> </tr> <tr> <td>350 &lt; EUR</td> <td>30 EUR</td> </tr> </tbody> </table> <p>La riprenotazione in caso di cambi di orario da parte della compagnia aerea è gratuita. Per ricevere assistenza in caso di altre modifiche da parte della compagnia aerea, la tassa è di 30 EUR per prenotazione.</p>	Valore biglietto	Tassa per viaggiatore	0-100 EUR	21 EUR	101-350 EUR	57 EUR	351 - 750 EUR	78 EUR	751 < EUR	93 EUR	Valore biglietto	Tassa per viaggiatore	0-350 EUR	21 EUR	350 < EUR	30 EUR
Valore biglietto	Tassa per viaggiatore																
0-100 EUR	21 EUR																
101-350 EUR	57 EUR																
351 - 750 EUR	78 EUR																
751 < EUR	93 EUR																
Valore biglietto	Tassa per viaggiatore																
0-350 EUR	21 EUR																
350 < EUR	30 EUR																
<p><b>Tassa di gestione manuale</b> Assistenza manuale per una nuova prenotazione</p>	<p>30 EUR per traveler</p>																

Eventuali modifiche e/o rimborsi sono soggetti alle condizioni delle compagnie aeree e alle regole per le tariffe di volo. Possono essere applicate tasse supplementari delle compagnie aeree. In qualità di intermediario, la Società non esercita alcuna influenza in merito.

Qualora la modifica desiderata comporti un biglietto più costoso oppure il cambio porti il passeggero a non avere più diritto a una tariffa speciale, i costi aggiuntivi sono a carico dell'Utente.