

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 (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.

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: info@support.it.gotogate.com

Telefono: 0039-0230578287

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**

1. Servizi

1.1. Mediazione di Servizi di viaggio

- 1.1.1.** Per servizi quali voli, hotel, assicurazione 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 inseriti direttamente dalla compagnia aerea rilevante. In caso di modifiche di prezzi da parte delle compagnie aeree fuori dal controllo della Società che avvengano successivamente alla richiesta di prenotazione, ma prima della stipula del contratto vincolante con la compagnia aerea (come indicato nella precedente Sezione 3.1.2), il contratto non si considera entrato in vigore e l'Utente sarà completamente rimborsato. La Società si riserva di contattare l'Utente per offrire l'opzione 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 feriale 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.** 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 3.2.3. 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.

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. In caso di modifiche dell'operativo del volo, la Società comunicherà all'Utente le modifiche ricevute dalle compagnie aeree. Tuttavia, la Società raccomanda fortemente all'Utente di contattare la compagnia aerea almeno 72 ore prima della partenza programmata di ogni volo per assicurarsi che il/i volo/i (ed eventuali coincidenze) siano confermati. 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

Per le compagnie aeree low cost, vedere la Sezione 3.7.

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 desideri modificare la prenotazione o richiedere il rimborso per annullamento, ti possiamo fornire direttamente un servizio aggiuntivo di gestione della richiesta a nome tuo, a condizione che la compagnia aerea consenta tali modifiche o il rimborso per annullamento. Durante la prenotazione di tali servizi aggiuntivi, ti informeremo di ulteriori condizioni e tariffe per tali servizi. In alternativa, potrai ovviamente contattare direttamente la compagnia aerea.

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.

3.7. Compagnie aeree low cost

- 3.7.1.** Durante la procedura di prenotazione, sarà chiaramente indicato all'Utente se il volo è operato da una compagnia aerea low cost. Le seguenti disposizioni speciali si applicano ai voli effettuati da compagnie aeree low cost.
- 3.7.2.** Qualora i Servizi di viaggio oggetto della mediazione siano resi da compagnie aeree low cost, la Società può agire per conto dell'Utente per sottoscrivere il contratto tra l'Utente e la compagnia aerea low cost.
- 3.7.3.** La Società non ha accesso ai sistemi di prenotazione delle compagnie aeree low cost, pertanto l'Utente è tenuto a contattare direttamente la compagnia aerea low cost rilevante per eventuali domande in merito a prenotazioni, modifiche o cancellazioni di prenotazioni. In caso di acquisto del servizio Biglietto flessibile (vedere Sezione 8), tutte le richieste di riprenotazione devono essere effettuate tramite il servizio clienti della Società, come indicato nella Sezione 8.1.4.
- 3.7.4.** Notare, inoltre, che alcune compagnie aeree low cost richiedono il pagamento di una tassa per il check-in manuale in aeroporto. Per evitare il pagamento di questa tassa, l'Utente deve effettuare il check-in online sul sito Internet della compagnia aerea low cost rilevante. Si consiglia all'Utente di informarsi per tempo prima della partenza sulle opzioni di check-in e sulle condizioni della propria compagnia aerea.
- 3.7.5.** Le conferme di prenotazione per i voli low cost sono inviate non appena la Società riceve la conferma di prenotazione dalla compagnia aerea low cost rilevante. L'Utente può ricevere due conferme di prenotazione, una dalla Società e l'altra dalla compagnia aerea low cost rilevante. In tal caso, per il check-in si consiglia di utilizzare la conferma di prenotazione della compagnia aerea low cost.

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 (ad es. volo + hotel). 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. Protezione in caso di cancellazione

8.2.1. La protezione in caso di cancellazione deve essere sottoscritta e pagata al momento della prenotazione del viaggio. Questa copertura si applica nel momento in cui la prenotazione è stata effettuata e cessa di essere valida nel momento in cui il viaggio inizia, a partire dalla data di partenza originale prenotata. Tutti i viaggiatori inclusi nella prenotazione devono aver sottoscritto la protezione in caso di cancellazione affinché questa sia valida al momento della cancellazione della prenotazione.

8.2.2. La cancellazione deve essere effettuata non più tardi di due ore prima della partenza affinché la protezione in caso di cancellazione sia valida. La protezione in caso di cancellazione cesserà di essere valida una volta iniziato il viaggio. Le compagnie aeree, gli hotel e le società di autonoleggio devono essere contattati direttamente per le cancellazioni al di fuori degli orari di servizio telefonico della Società.

8.2.3. In caso di cancellazione di un viaggio dietro presentazione di certificato medico valido, l'intero costo della prenotazione verrà rimborsato al netto dei costi di gestione della Società, pari a 45 EUR per persona. Non si rimborseranno la tariffa della protezione in caso di cancellazione né tasse, addebiti e polizze assicurative precedentemente pagati (eccezion fatta per l'assicurazione di viaggio). L'importo massimo pagabile in caso di cancellazione a fronte della protezione in caso di cancellazione è pari a 2500 EUR per persona e/o 5000 EUR per viaggio.

8.2.4. Rimborsi in caso di imprevisti

L'Utente sarà rimborsato se non è in grado di intraprendere un viaggio pianificato a causa dei seguenti imprevisti:

- Patologia o incidente grave che interessino l'Utente, il compagno di viaggio incluso nella stessa prenotazione o un parente prossimo, dietro presentazione di un certificato rilasciato da un medico imparziale incaricato del trattamento secondo il quale si consiglia all'Utente di non intraprendere il viaggio.
- Morte dell'Utente, di un parente prossimo o del compagno di viaggio incluso nella stessa prenotazione.

In questo contesto, si considera "parente prossimo" dell'assicurato/a il marito, la moglie, i figli, i figli dei figli, i fratelli, i genitori, i nonni, i suoceri o il partner convivente in condizioni equivalenti al matrimonio.

8.2.5. La protezione in caso di cancellazione non include:

- remunerazioni eventualmente ricevute da altre fonti, ad esempio altre protezioni o assicurazioni di cancellazione.
- malattie, incidenti o infortuni di cui l'Utente fosse consapevole (già diagnosticati) al momento della sottoscrizione della protezione in caso di cancellazione.
- malattie/infezioni/problemi mentali di tipo cronico, a meno che non vi sia stata alcuna manifestazione del sintomo/problema negli ultimi sei mesi, dal momento in cui il viaggio è stato prenotato. Se la cancellazione è correlata a tali sintomi, la diagnosi deve essere confermata da uno specialista.
- malattie, incidenti o altre ripercussioni dovuti a gravidanze o parti.
- complicazioni causate da alcool, sostanze stupefacenti, sedativi o narcotici.
- costi determinati dal fatto che l'assicurato abbia ritardato la cancellazione del viaggio organizzato.
- la sopravvenuta inesistenza dello scopo del viaggio.
- complicazioni risultanti da procedure e trattamenti personalmente selezionati, ad esempio operazioni di chirurgia estetica.
- possibili eventi accessori del viaggio non inclusi nella conferma, ad esempio biglietti per spettacoli teatrali ed eventi analoghi.
- fobia del volo / paura di volare.

8.2.6. Cosa si chiede all'Utente?

La protezione in caso di cancellazione si applica solo in presenza di un certificato medico valido. Esso deve essere ricevuto dalla Società entro cinque giorni lavorativi dalla cancellazione. Il certificato medico deve essere rilasciato da un medico imparziale incaricato del trattamento e riportare il nome, le informazioni di contatto e il timbro del medico stesso. In caso non fosse disponibile un timbro, sarà necessario fornire la fotocopia del documento d'identità del medico.

8.2.7. Il certificato medico deve comprendere inoltre le seguenti informazioni:

- data della visita
- esiti della visita
- diagnosi
- altri certificati/documenti originali che possono essere significativi nella valutazione della richiesta
- indicazione di una patologia grave che impedisca il viaggio del paziente

Un modello di certificato medico può essere scaricato qui

Clicca qui per inviare il tuo certificato medico.

9. Oneri e pagamento

9.1. Pagamento

9.1.1. Il pagamento per i Servizi di viaggio (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, 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. Frodi di pagamento

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. Tutti i tipi di frodi di pagamento verranno denunciati alla polizia e trasferiti a una società di recupero crediti.

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 **utilizzando il modulo di reclamo disponibile qui**.

Spedire il modulo di reclamo via posta ordinaria oppure e-mail ai seguenti indirizzi:

Indirizzo postale: Etraveli AB

FAO: Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Svezia

Indirizzo e-mail: customer.relations@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 per qualsiasi motivo, inclusa la bancarotta, il Fornitore del servizio non fosse in grado di fornire il servizio di viaggio, 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).

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.

Aggiornata al: 22/08/2018