

Termini e condizioni di viaggio

Termini e condizioni

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"), la compagnia intermediaria dei voli e dei servizi collegati offerti sul portale di prenotazioni fornito da Booking.com BV (di seguito, "Portale dei voli").

L'Utente deve avere compiuto almeno 18 anni e agire in qualità di consumatore privato all'atto della prenotazione dei voli e dei servizi collegati sul Portale dei voli. 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.

Il partner contrattuale dell'Utente per i voli e i servizi collegati è:

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail: customerservice@flightsonbooking.gotogate.support

Telefono: +390689386003

Indice

- 1. SERVIZI**
- 2. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE E INFORMAZIONI DI CONTATTO**
- 3. MEDIAZIONE DI VOLI**
- 4. MEDIAZIONE DI ASSICURAZIONI**
- 5. DISPOSIZIONI SPECIALI PER LA MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI SERVIZI MULTIPLI**
- 6. DISPOSIZIONI IN MERITO A PASSAPORTO, VISTO E COPERTURA SANITARIA**
- 7. I SERVIZI OFFERTI DIRETTAMENTE DALLA SOCIETÀ**

8. ONERI E PAGAMENTO

9. RICHIESTE DI RISARCIMENTO

10. DIRITTI DEL CLIENTE TUTELATI DAL REGOLAMENTO EUROPEO

11. RESPONSABILITÀ

12. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

1. SERVIZI

1.1. Mediazione di Servizi di viaggio

1.1.1. Per il volo e i servizi di volo offerti sul Portale dei voli (collettivamente denominati "Servizi di viaggio"), la Società fornisce esclusivamente servizi di mediazione di viaggio attraverso i quali agisce solo in qualità di intermediario tra l'Utente e il Fornitore di servizi (i servizi di mediazione di viaggio della Società sono denominati "Servizi di mediazione"). 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 di servizi (in seguito denominati singolarmente "Fornitore di servizi" o "compagnia aerea", in base al caso specifico).

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

1.1.3. Utilizzando il Portale dei voli 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.

1.1.4. Il Fornitore del servizio è l'unico responsabile per l'effettiva prestazione dei Servizi di viaggio mediati tramite il Portale dei voli. 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 dei voli. 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 ai Servizi di mediazione come indicato nella precedente Sezione 1.1, la Società è responsabile della fornitura di altri servizi aggiuntivi tramite il Portale dei voli. 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 7. 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 coprono i Servizi di mediazione nel rispetto della Sezione 1.1 nonché i servizi offerti direttamente dalla Società come da Sezione 1.2.

1.3.2. Per quanto riguarda l'accordo sui Servizi di viaggio tra l'Utente e il Fornitore di servizi (di cui la Società non è in nessun caso parte), si applicheranno i termini e le condizioni generali del relativo Fornitore di servizi ("Termini del Fornitore di servizi"). Tali Termini del Fornitore di servizi saranno messi a disposizione dell'Utente sul Portale dei voli durante la procedura di prenotazione o potrebbero essere altrimenti disponibili o richiesti dall'Utente direttamente dal Fornitore di servizi. I Termini del Fornitore di servizi possono includere disposizioni relative a responsabilità, cancellazione, modifica della prenotazione e rimborso (se disponibile) e altre limitazioni; 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, il ricevimento della richiesta verrà confermato via e-mail. In questo momento, si stipula il contratto di mediazione tra Utente e Società.

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. Se si verificano cambi di prezzo delle tariffe aeree fuori dal controllo della Società successivamente alla richiesta di prenotazione ma prima che il contratto sia stato accettato dalla compagnia aerea (come indicato nella precedente Sezione 3.1.2), esso non entrerà in vigore e l'Utente riceverà un rimborso totale dell'importo.

3.2. Informazioni su condizioni di prenotazione e trasporto

3.2.1. Relativamente ai voli offerti sul Portale dei voli, 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 la Sezione 7), tutte le richieste di riprenotazione dovranno comunque essere effettuate tramite il Servizio Clienti come indicato nella Sezione 7.1.4. L'Utente può ricevere due conferme di prenotazione: una dalla Società e una dalla compagnia aerea pertinente. 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 è tenuto a informarsi sugli orari con largo anticipo rispetto al proprio volo.

L'Utente deve rispettare i tempi di check-in indicati dalla compagnia aerea. 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 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

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 neonati e bambini

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. Smarrimento/danneggiamento bagagli

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 dei voli 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 10.1). 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. Nota: potrebbero essere applicate le tasse di modifica della 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'orario del volo, l'Utente verrà informato delle modifiche ricevute dalle compagnie aeree. Tuttavia, la Società raccomanda all'Utente di contattare la compagnia aerea almeno 72 ore prima della partenza prevista per ciascun volo per assicurarsi che i voli (ed eventuali voli di collegamento) siano effettuati come da programma. La Società non esercita alcun controllo sulle modifiche dell'orario 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, deve contattare il Servizio clienti e la Società fornirà 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.

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 (telefonicamente o via chat dove disponibile).

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

3.5.4. Se l'Utente ha acquistato il servizio Biglietto flessibile, si prega di consultare la Sezione 7.1 per le modifiche della data e/o dell'ora della prenotazione del volo.

3.5.5. Se l'Utente ha acquistato il servizio Annulla per Varie Ragioni, si prega di consultare la Sezione 7.4 per l'annullamento del/i biglietto/i aereo/i e i rimborsi.

3.6. Mancata presentazione o mancata presenza del volo

In caso di mancata presentazione o partecipazione al volo, con la presente l'Utente autorizza la Società 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 non sollecitato direttamente alla compagnia aerea.

La Società tratterà qualsiasi rimborso ottenuto per conto dell'Utente fino a 12 mesi successivi alla data del volo, e l'Utente potrà richiedere un bonifico di tale importo in qualsiasi momento prima dello scadere del periodo di 12 mesi contattando il servizio clienti.

3.7. Processo di verifica dell'identità condotto dalla compagnia aerea

Alcune compagnie aeree potrebbero richiedere la verifica della tua identità prima della partenza, il che esula dal nostro controllo in quanto intermediari di biglietti aerei. Questo processo di verifica, se applicabile, viene effettuato dalla compagnia aerea dopo la prenotazione e può comportare un piccolo costo aggiuntivo (di solito inferiore a 1 EUR).

Inoltre, se scegli di non completare il processo di verifica online, prima della partenza, come richiesto dalla compagnia aerea, e opti per completarlo in aeroporto, considera che ciò potrebbe comportare costi aggiuntivi. Queste tariffe sono conformi alle politiche della compagnia aerea, vengono addebitate direttamente dalla compagnia e non sono rimborsabili da parte nostra.

Eventuali costi associati al processo di verifica sono determinati e imposti dalla compagnia aerea. In qualità di intermediario, non abbiamo alcuna autorità o responsabilità in merito a questo processo. Prima di effettuare una prenotazione, ti consigliamo di consultare Termini e condizioni della compagnia aerea in merito alle spese associate.

4. MEDIAZIONE DI ASSICURAZIONI

Queste informazioni variano in base alla giurisdizione dell'utente. Pertanto, per ulteriori informazioni in merito alla copertura o alla presentazione di un reclamo, fare riferimento alla polizza o contattare direttamente il distributore tramite la pagina "[Contattaci](#)".

5. DISPOSIZIONI SPECIALI PER LA MEDIAZIONE DI PRENOTAZIONI DI SERVIZI MULTIPLI

Il Portale dei voli consente all'Utente di combinare più Servizi di viaggio singoli. In questo caso, l'Utente incarica la Società di agire come intermediario per la prenotazione di vari Servizi di viaggio da Fornitori di servizi diversi. I relativi Fornitori di servizi saranno chiaramente specificati all'Utente prima del completamento della procedura di prenotazione. Nel caso in cui l'Utente combini singoli Servizi di viaggio, non sarà stipulato un contratto di viaggio tra Utente e Società, ma l'Utente sottoscriverà diversi contratti per la fornitura di singoli Servizi di viaggio con ciascun Fornitore di

servizi. In questo caso, la Società opera esclusivamente come intermediario in relazione ai singoli Servizi di viaggio.

6. DISPOSIZIONI IN MERITO A PASSAPORTO, VISTO E COPERTURA SANITARIA

6.1. 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.

6.2. 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.

7. I SERVIZI OFFERTI DIRETTAMENTE DALLA SOCIETÀ

7.1. Biglietto flessibile

7.1.1. Se durante la procedura di prenotazione viene acquistato il Biglietto flessibile, l'Utente può modificare il giorno e/o l'orario del volo nel rispetto dei termini della presente Sezione 7.1. senza pagare la nostra tassa di modifica e/o la tassa di modifica della compagnia aerea. 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 pertinente. Poiché il Biglietto flessibile è un servizio offerto direttamente dalla nostra 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 (vedere Sezione 7.1.4).

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

- Tutte le riprenotazioni devono essere effettuate nel rispetto della Sezione 7.1.4 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.
- La riprenotazione con il servizio Biglietto flessibile può essere effettuata una sola volta, per una parte della prenotazione o per l'intera prenotazione coperta dal servizio Biglietto flessibile. Una volta confermata la modifica, il Biglietto flessibile è considerato come utilizzato.

Il nuovo viaggio non può cominciare prima di 24 ore dal momento della richiesta di modifica.

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

7.1.4. Qualora l'Utente desiderasse modificare il biglietto, dovrà contattare il servizio clienti, vedere "Contattaci".

7.1.5. La riprenotazione viene completata solo al momento della ricezione della conferma via e-mail da parte dell'Utente. In assenza di conferma, l'Utente è tenuto a contattare il servizio clienti della Società.

7.1.6. 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).

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

7.1.8. I neonati (bambini sotto i 2 anni) sono inclusi nel Biglietto flessibile dell'adulto che viaggia con il neonato. Il neonato è incluso in qualsiasi cambio di prenotazione dei voli utilizzando il servizio Biglietto flessibile effettuato dall'adulto.

7.2. Garanzia sulla coincidenza autogestita

7.2.1. Qualora i nostri servizi di assistenza per la garanzia sui transiti siano inclusi nella prenotazione, come specificato nella sezione 7.2 (di seguito "**Garanzia sulla coincidenza autogestita**"), questa informazione sarà chiaramente indicata durante la procedura di prenotazione e sulla conferma di prenotazione. Se la prenotazione include anche altre coincidenze aeree, la Garanzia sulla coincidenza autogestita si applica solo per la parte della prenotazione contrassegnata come "Coincidenza autogestita".

7.2.2. 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.

7.2.3. 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; oppure
- 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.

7.2.4. Se l'Utente desidera usufruire della Garanzia sulla coincidenza autogestita, deve informare la Società per telefono immediatamente dopo essere venuto a conoscenza della Modifica. Vedere qui per i dettagli di contatto.

7.2.5. 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; o
- c) Il/i volo/i per ritornare all'aeroporto di partenza a nostre spese (sarai informato sul/i volo/i disponibile/i).

7.2.6. 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.

7.2.7. Risarcimenti aggiuntivi

Oltre ai diritti descritti nella sezione 7.2, 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** (non alcoliche). Qualora una Modifica comporti un ritardo del /dei volo/i di oltre 4 ore, la Società coprirà il costo di pasti e bevande analcoliche 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.

7.3. Annulla per Varie Ragioni

7.3.1. Fatte salve le condizioni della presente sezione 7.3., se e quando l'Utente acquista il nostro servizio "Annulla per Varie Ragioni" (di seguito denominato "Annulla per Varie Ragioni") con la prenotazione dei biglietti aerei, avrà l'opportunità, se necessario, di annullare i suddetti biglietti per qualsiasi motivo e di ricevere un rimborso della prenotazione originale. L'acquisto del servizio "Annulla per Varie Ragioni" costituisce l'accettazione e l'accordo a rispettare tutti i termini stabiliti in questa sezione 7.3. Se l'Utente non accetta e concorda di essere vincolato da uno qualsiasi dei termini di questa sezione 7.3., non è autorizzato ad acquistare, accedere o utilizzare in altro modo il servizio "Annulla per Varie Ragioni" da noi proposta. Il servizio "Annulla per Varie Ragioni" acquistato non è cedibile e non può essere utilizzato per biglietti aerei diversi da quelli acquistati al momento dell'acquisto del servizio "Annulla per Varie Ragioni" e nell'ambito della stessa transazione. Tutte le richieste, comprese le richieste di annullamento effettuate ai sensi del servizio "Annulla per Varie Ragioni", devono essere effettuate in conformità con la sezione 7.3.2. e direttamente a noi e NON alla compagnia aerea.

7.3.2. Le seguenti condizioni si applicano quando si usufruisce del servizio "Annulla per Varie Ragioni" acquistato:

- Tutte le cancellazioni richieste ai sensi dell'opzione "Annulla per Varie Ragioni" devono pervenire alla Compagnia aerea non più tardi di ventiquattro (24) ore prima dell'orario di partenza originariamente previsto e prima del check-in di qualsiasi parte dei biglietti aerei con la compagnia aerea. In qualsiasi momento dopo le ultime ventiquattro (24) ore prima della partenza originariamente prevista o dopo il check-in dei biglietti aerei presso la compagnia aerea, l'opzione "Annulla per Varie Ragioni" sarà considerata scaduta. Una volta scaduta l'opzione "Annulla per Varie Ragioni", qualsiasi ulteriore modifica o annullamento dei biglietti acquistati sarà soggetta alle regole tariffarie imposte dalla compagnia aerea.
- Per annullare il volo e attivare il servizio "Annulla per Varie Ragioni", l'Utente deve contattare il nostro servizio clienti via telefono o chat (vedere la sezione "Contatti" sul nostro sito web).
- L'annullamento non può essere applicato per una parte del viaggio. L'annullamento tramite "Annulla per Varie Ragioni" può essere applicato esclusivamente per tutti i passeggeri e tutti i biglietti aerei prenotati con l'opzione "Annulla per Varie Ragioni". Ciò significa che se l'Utente cancella un volo della sua prenotazione, tutti i voli della prenotazione saranno automaticamente cancellati per tutti i passeggeri.

- Se l'annullamento viene effettuato in conformità con la presente sezione 7.3., l'Utente riceverà il rimborso del pagamento effettuato a noi per la prenotazione originale per tutti i viaggiatori, ad eccezione del costo dell'opzione "Annulla per Varie Ragioni". Inoltre, indipendentemente dall'importo totale del pagamento originale per la prenotazione, qualsiasi rimborso nell'ambito del servizio "Annulla per Varie Ragioni" è limitato a un importo totale di 2.500 EUR per persona.
- Il servizio "Annulla per Varie Ragioni" si applicherà solo ai biglietti aerei acquistati nell'ambito della stessa transazione di prenotazione del servizio "Annulla per Varie Ragioni". Se l'Utente ha aggiunto prodotti, come bagagli o posti a sedere supplementari, dopo aver completato la prenotazione originale, il costo di tali prodotti aggiunti non sarà rimborsabile ai sensi della sezione "Annulla per Varie Ragioni" della prenotazione originale.
- Se l'Utente soddisfa i requisiti per ricevere un rimborso ai sensi della sezione "Annulla per Varie Ragioni", il rimborso verrà elaborato utilizzando la stessa forma di pagamento utilizzata per la prenotazione. Il pagamento del rimborso sarà avviato entro quarantotto (48) ore dal ricevimento della richiesta di cancellazione dei biglietti aerei.

7.3.3. Esercitando il diritto di annullamento del biglietto aereo ai sensi della sezione "Annulla per Varie Ragioni", l'Utente e i suoi compagni di viaggio (a seconda dei casi) rinunciano a qualsiasi diritto di rimborso diretto da parte della compagnia aerea. Inoltre, esercitando il diritto al rimborso ai sensi dell'opzione "Annulla per Varie Ragioni", l'Utente cede automaticamente a noi i diritti al rimborso dei biglietti aerei direttamente dalla compagnia aerea.

7.3.4. L'opzione "Annulla per Varie Ragioni" non si applica e non può essere utilizzata in nessuna delle seguenti circostanze:

- a. se prima della richiesta di annullamento ai sensi della sezione "Annulla per Varie Ragioni", il volo o i voli sono stati annullati, riprenotati o modificati in altro modo dall'Utente con la compagnia aerea;
- b. se prima della richiesta di annullamento ai sensi della sezione "Annulla per Varie Ragioni", il volo o i voli sono stati annullati dalla compagnia aerea per cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende qualsiasi catastrofe imprevedibile e inevitabile che interrompa il corso previsto degli eventi e impedisca alla compagnia aerea di adempiere ai propri obblighi, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tutti i disastri naturali e di origine umana

(ad esempio, instabilità politica, condizioni meteorologiche estreme, rischi di cybersecurity, scioperi, limitazioni importanti dell'operatività aeroportuale, epidemie e pandemie);

- c. se prima della richiesta di annullamento ai sensi della sezione "Annulla per Varie Ragioni", il volo è stato cancellato dalla compagnia aerea per motivi diversi da quelli indicati al punto b) e la compagnia aerea non ha riprenotato un altro volo o altrimenti confermato e/o emesso un rimborso direttamente all'Utente;
- d. se prima della richiesta di annullamento ai sensi della sezione "Annullamento per Varie Ragioni", l'Utente ha già effettuato il check-in con la compagnia aerea su uno dei voli previsti;
- e. se il passeggero non ha esercitato l'opzione di cancellazione utilizzando l'opzione "Annulla per Varie Ragioni" almeno ventiquattro (24) ore prima dell'orario di partenza originariamente previsto per l'itinerario di volo; oppure
- f. se prima della richiesta di annullamento ai sensi della sezione "Annulla per Varie Ragioni", la compagnia aerea ha dichiarato bancarotta e/o ha sospeso o chiuso la propria attività e i propri servizi di viaggio e non è più in grado di fornire i voli acquistati e altri servizi di viaggio.

7.3.5. Il costo del servizio "Annulla per Varie Ragioni" non è rimborsabile a meno che non si verifichi uno degli scenari delineati nella sezione 7.3.4. c) o f), nel qual caso l'Utente avrà diritto al rimborso del solo costo del servizio "Annulla per Varie Ragioni".

7.3.6. I termini di "Annulla per Varie Ragioni" non intendono costituire un'offerta per una polizza o una copertura assicurativa e non costituiscono una polizza o una copertura assicurativa secondo la definizione più ampia di contratto assicurativo e non devono essere interpretati in modo errato come tali.

8. ONERI E PAGAMENTO

8.1. Pagamento

8.1.1. Il pagamento per i Servizi di viaggio è gestito dalla Società, o dal fornitore del Portale dei voli (in collaborazione con i fornitori dei servizi di pagamento della Società che si occupano dell'operatività della procedura di pagamento) oppure dal Fornitore di servizi.

Nota: al fine di elaborare il pagamento, potrebbe essere necessario condividere le informazioni dell'Utente relative al pagamento, ad esempio su carta di credito o debito, con i fornitori dei servizi di pagamento. In tal caso, tutte le informazioni sul pagamento appartenenti ai clienti della Società sono codificate in un server sicuro.

8.1.2. I prezzi presenti sul Portale dei voli sono espressi in EUR e tutte le tasse sono incluse nel prezzo totale. I metodi di pagamento disponibili saranno mostrati nella pagina di pagamento.

8.2. 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 fraudolento sarà denunciata alla polizia.

8.3. Rimborsi

8.3.1. I rimborsi vengono elaborati in base ai Termini o alle politiche del Fornitore di servizi. Qualora l'Utente abbia diritto al rimborso, questo verrà elaborato utilizzando la stessa modalità di pagamento impiegata per effettuare la prenotazione. Si noti che le tariffe aeree contengono elementi differenti e non tutti sono rimborsabili, quindi anche qualora l'Utente sia idoneo al rimborso secondo i Termini o le politiche del Fornitore del servizio, l'importo rimborsato potrebbe non equivalere al prezzo totale pagato per la prenotazione.

8.3.2. 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.

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

8.3.4. Il prezzo totale della prenotazione comprenderà il prezzo dei Servizi di viaggio, eventuali prodotti aggiuntivi e le tasse di servizio.

9. RICHIESTE DI RISARCIMENTO

9.1. 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 con il quale l'Utente ha stipulato il contratto per il Servizio di viaggio rilevante. Vedere anche la Sezione 10 per i diritti dell'Utente previsti dal regolamento Europeo.

9.2. Reclami relativi ai servizi offerti direttamente dalla società

In caso di reclami relativi ai servizi forniti dalla Società, si prega di contattare il servizio clienti qui.

10. DIRITTI DEL CLIENTE TUTELATI DAL REGOLAMENTO EUROPEO

10.1. 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.](#)

10.2. Responsabilità del vettore

Regolamento CE n. 889/2002 sulla responsabilità del vettore in caso di incidenti. [Il regolamento è disponibile qui.](#)

11. RESPONSABILITÀ

11.1. L'Utente accetta che la Società agisca da intermediario tra l'Utente e il Fornitore del servizio. La Società non sarà in alcun caso ritenuta responsabile in relazione ai Servizi di viaggio che l'Utente ha prenotato con uno o più Fornitori di servizi.

11.2. 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.

11.3. 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. A meno che l'Utente non abbia subito lesioni personali causate dai servizi forniti o per grave negligenza della Società, la stessa sarà responsabile solo per i danni diretti effettivamente subiti, pagati o sostenuti dall'Utente a causa di una carenza attribuibile agli obblighi della Società nell'esecuzione dei servizi.

12. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

12.1. 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 12.1, influisce sui diritti dell'Utente in qualità di consumatore di godere di tali disposizioni obbligatorie previste dalle leggi locali.

12.2. 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/>

13. 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.

Ultimo aggiornamento: 2024-03-21