

## Condizioni Generali di Contratto per il prodotto Voli Speciali.

### INTRODUZIONE

ETC-Exclusive Travel Consulting SA è una agenzia viaggi con sede a Lugano Via San Gottardo,10 (di seguito "ETC SA") che opera come intermediario, agenzia di viaggi on line, mettendo a disposizione dei consumatori un'offerta diversificata di servizi di trasporto aereo.

ETC SA verificata la disponibilità dei vari vettori aerei, ne rende accessibile al Consumatore l'acquisto secondo le leggi vigenti ed alle condizioni applicate dai singoli vettori. Il presente documento definisce le condizioni predisposte da ETC SA per l'acquisto di biglietti aerei da parte del Consumatore su questa area del Sito. Queste condizioni devono essere accettate dal Consumatore prima di procedere all'acquisto. Qualora le condizioni non fossero chiare e comprensibili, raccomandiamo di non effettuare la prenotazione.

### CONTRATTO DI VIAGGIO

L'acquisto di biglietteria aerea tramite ETC SA costituisce un contratto intermediario di viaggio tra l'utente e il vettore. ETC SA opera quale intermediario ovvero "chiunque si impegna a procurare per mezzo di un prezzo uno dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno".

Nel momento in cui il cliente conferma per telefono o per mail una prenotazione, l'utente chiede a ETC SA la stipula vincolante di un contratto di intermediazione viaggi. Da questo momento, in caso di annullamento della prenotazione valgono le condizioni descritte nel capitolo **ANNULLAMENTI E MODIFICHE DA PARTE DEL CONSUMATORE**. Il contratto si perfeziona quando l'utente riceve una conferma scritta via e-mail.

L'utente dovrà controllare immediatamente la correttezza dei contenuti della conferma pervenuta e segnalare tempestivamente eventuali inesattezze a ETC SA. Decorsi tre giorni dal ricevimento della conferma non sarà più presa in considerazione nessuna segnalazione e varranno le condizioni descritte nel capitolo **MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CONSUMATORE**

Le condizioni di trasporto applicabili saranno quelle di volta in volta predisposte dai singoli vettori, e in maniera specifica i voli speciali **NON** sono da considerarsi servizi "tutto compreso".

Il Consumatore, prima di procedere alla prenotazione di un biglietto aereo è tenuto a prendere visione e ad accettare oltre che le presenti condizioni, anche le condizioni di trasporto che regoleranno gli aspetti del contratto con il fornitore del servizio. Le condizioni generali di trasporto dei vettori sono consultabili attraverso i siti delle rispettive Compagnie Aeree.

ETC SA protegge i diritti e gli interessi dei viaggiatori secondo i principi generali del diritto, ma non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dal contratto di trasporto. In particolare, come anche riportato nella sezione viaggi dell'Ombudsman "*In caso di ritardi o cancellazioni di voli, il cliente deve inoltrare eventuali reclami direttamente alla compagnia aerea*", oppure per i voli in partenza dall'Italia, il terzo comma dell'articolo 22 della CCV Italiano riporta: "*L'intermediario non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto*". La responsabilità dei fornitori dei servizi di trasporto sarà regolata dalla normativa applicabile.

### INFORMAZIONI GENERALI

#### Calcolo dei prezzi

Per prezzo del volo si intende: la tariffa individuale relativa al trasporto aereo (volo speciale I.T.C.).

Tariffe, supplementi (classi superiori, alta stagione, durata viaggio ecc) e riduzioni sono da intendersi sempre per persona. La tariffa varia in funzione del numero delle persone che hanno già prenotato lo stesso volo; quindi in linea di massima prima si prenota meno si spende. Attenzione! Trattandosi di prezzi dinamici il prezzo finale, che può cambiare istante per istante, verrà fissato solo nel momento della conferma del volo stesso. Le tariffe, se non diversamente segnalato, sono relative a passaggi aerei in classe economica. Classi superiori con disponibilità limitata.

**NOTA BENE:** Nelle varie sezioni del flusso di prenotazione viene sempre riportato il "prezzo dinamico". Costi aggiuntivi (oneri accessori, tasse, adeguamenti etc) saranno esplicitati solo nel dettaglio all'interno del preventivo definitivo.

Il prezzo finale verrà fissato solo nel momento della conferma del viaggio stesso, quindi ogni quota rilevata senza tale conferma è da intendersi puramente indicativa e suscettibile di variazione. Ogni prenotazione sarà accettata per un massimo di 6 persone.

E' possibile la prenotazione di un biglietto aereo di andata/ritorno con una durata massima di 30 giorni, oppure la prenotazione di una sola tratta.

Per quanto riguarda Turchia, Tunisia, Marocco, Egitto, Capo Verde, Kenya, Tanzania, Maldive, Mauritius, Madagascar, Repubblica Dominicana, Jamaica, Messico, e Cuba il solo volo è vendibile in abbinamento ad un minimo di soggiorno alberghiero o ad un servizio di noleggio auto (la cui prenotazione dovrà essere fatta esclusivamente tramite il nostro ufficio).

### **Riduzioni bambini**

I bambini che non hanno ancora compiuto i 2 anni fino alla data di rientro (infant) non hanno diritto al posto a sedere, E' richiesto un contributo fisso come dal paragrafo Oneri accessori.

Per bambini da 2 a 12 anni non compiuti fino alla data di rientro non sono previste riduzioni.

### **Assistenze speciali e trasporto animali**

E' possibile gestire prenotazioni con assistenze speciali e trasporto animali, solamente se ben specificati all'atto della prenotazione (es. assistenza disabili, trasporto siringhe per insulina, trasporto cibo per celiaci, trasporto latte per neonati ecc).

### **Donne in stato di gravidanza**

Le condizioni generalmente applicate sono:

- fino alla 28a settimana la donna in stato interessante puo' volare senza alcun certificato.
- dalla 28a settimana e fino alla 36a settimana é richiesto un certificato medico che attesti lo stato di buona salute e riporti la data di nascita prevista per il neonato.
- dalla 36a settimana non é piu' consentito volare.

### **Informazioni sui voli**

#### **E' compreso**

Trasporto aereo nella classe selezionata; trasporto di un bagaglio da stiva; un bagaglio a mano etichettato. Pasti o rinfreschi a bordo se e come previsti dalle Compagnie Aeree. Le Tariffe comprendono le tasse aeroportuali (tasse di imbarco, con l'esclusione di quelle indicate al paragrafo "Non è compreso").

#### **Non è compreso**

Il servizio di assistenza in loco durante il soggiorno, i servizi di trasferimento da/per l'aeroporto in Italia e nelle destinazioni. Gli oneri accessori, tasse supplementari di sicurezza, la tassa addizionale comunale, le spese relative al visto turistico ove richiesto, eventuali tasse di ingresso e/o uscita richieste in loco, eventuali tasse supplementari dell'aeroporto di partenza e tutto quanto non espressamente indicato al paragrafo "E' compreso".

#### **Oneri Accessori (per persona)**

Gli oneri accessori o costi gestione pratica sono sempre dovuti e comprendono "costi fissi di prenotazione", l'assistenza del Call Center ETC SA e le Assicurazioni: "Assistenza alla persona", "Bagaglio e spese di prima necessità", "Rimborso spese mediche".

La copertura assicurativa ha una validità massima di 30 giorni che decorre dal giorno della partenza (in caso di prenotazione di una sola tratta la copertura avrà validità per il solo giorno di effettuazione del volo).

Gli oneri accessori sono sempre da aggiungersi alla tariffa individuale; per la vendita di una sola tratta gli oneri accessori sono i medesimi.

#### **Riconferma volo di ritorno**

Il Cliente dovrà **obbligatoriamente** riconfermare il volo di rientro 2 giorni lavorativi ante partenza, contattando i numeri telefonici indicati nel documento di viaggio. In tale occasione verrà inoltre riconfermato l'orario di convocazione in aeroporto e l'esatto operativo del volo.

#### **Bagaglio**

Il biglietto aereo include il trasporto di 15 o 20 kg di bagaglio in stiva a seconda delle Compagnie Aeree e 5 kg di bagaglio a mano per persona. Nel caso di eccedenza bagaglio, verrà richiesto all'imbarco il pagamento del peso in eccedenza (indicativamente tra i 10 e i 20 euro per ogni kg eccedente).

Per le norme generali relative al bagaglio a mano consultare il sito:

[http://www.enac.gov.it/I\\_Diritti\\_dei\\_Passeggeri/Cosa\\_portare\\_a\\_bordo/](http://www.enac.gov.it/I_Diritti_dei_Passeggeri/Cosa_portare_a_bordo/)

**Bagaglio speciale:** biciclette, windsurf, attrezzature per immersioni, sacche da golf, ecc. La richiesta di trasporto di tale bagaglio deve essere comunicata all'atto della prenotazione. L'imbarco è sempre soggetto ad accettazione da parte della compagnia aerea, mentre l'autorizzazione definitiva per l'imbarco, il giorno della partenza, spetta al comandante. Il costo del trasporto è definito dai singoli vettori e dovrà essere pagato direttamente al check-in, in aeroporto. Il vettore si riserva inoltre di non imbarcare il bagaglio speciale qualora vi fossero problemi inerenti allo stoccaggio dei bagagli in stiva.

## **DOCUMENTI RICHIESTI PER L'IMBARCO**

E' indispensabile avere sempre con sé un documento d'identità valido per l'espatrio (la patente non è ritenuta valida). Moltissime destinazioni chiedono una validità residua del Passaporto/Documento di almeno 6 mesi dalla data di ingresso nel paese. In assenza del documento, l'imbarco sarà negato. La carta di identità prorogata con timbro non viene riconosciuta dalle autorità quale documento d'identità valido per l'espatrio. Per informazioni relative ai documenti di espatrio in stati sia europei che extra europei, sarà necessaria una verifica, da parte dei clienti direttamente interessati, (sul sito ufficiale della Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) che fornisce informazioni per i soli cittadini Italiani), oppure per i cittadini Svizzeri presso il Dipartimento federale degli affari esteri [www.eda.admin.ch/eda/it/home/travad.html](http://www.eda.admin.ch/eda/it/home/travad.html) o presso le autorità competenti. In ogni caso, si consiglia di controllare sempre la regolarità e la data scadenza dei propri documenti presso tali autorità, in tempo utile prima della partenza.

## **VIAGGI ALL'ESTERO DI MINORI**

Tutti i minori devono essere muniti di documento di viaggio individuale (passaporto, oppure, qualora gli Stati di destinazione o comunque attraversati durante il viaggio ne riconoscano la validità, carta d'identità valida per l'espatrio accompagnata dal certificato di nascita). Fino al compimento dei 14 anni i minori italiani possono espatriare liberamente solo se:

- 1 - accompagnati da almeno un genitore o con chi ne fa le veci (es: tutore, esercente la potestà genitoriale).
- 2 - Il passaporto del minore riporta i nomi di almeno uno dei genitori/tutore in qualità di accompagnatore.

In tutti gli altri casi è necessaria una documentazione supplementare

Compiuti i 14 anni possono viaggiare senza accompagnatori sia in ambito UE che per destinazioni extra UE. Il passaporto del genitore attestante l'iscrizione del minore resta pertanto valido fino alla scadenza solo ed esclusivamente per il genitore stesso. Ricordiamo anche che per le destinazioni dell'Area Schengen è sempre indispensabile presentarsi all'imbarco del volo con un documento d'identità valido per l'espatrio. Data la variabilità della normativa in materia, tutte le informazioni relative ai documenti di espatrio riportate su questo sito sono da considerarsi indicative. Per ulteriori informazioni, consultare i siti [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) e [www.eda.admin.ch/eda/it/home/travad.html](http://www.eda.admin.ch/eda/it/home/travad.html)

## **INFORMAZIONI PRESENTI SUL SITO**

ETC SA si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo affinché le informazioni contenute sul Sito e relative ai servizi di trasporto offerti siano accurate ed aggiornate. Tuttavia, le informazioni contenute nel sito, sono fornite dai terzi fornitori dei servizi di trasporto. Pertanto, nei limiti di quanto consentito dalla legge applicabile, ETC SA non può essere ritenuto responsabile della loro accuratezza e precisione. Il Consumatore, prima di effettuare un acquisto, è tenuto a verificare con ETC SA o con il terzo fornitore le informazioni relative al servizio prescelto.

**IMPORTANTE:** Gli orari di partenza dei voli charter sono da ritenersi sempre indicativi fino al momento del ricevimento del biglietto aereo o di documento equivalente.

## **MODALITA' DI ACQUISTO DEI SERVIZI DI VIAGGIO**

Il consumatore dovrà fornire tutti i dati necessari all'acquisto (nome, cognome, indirizzo e-mail ecc.), unitamente a quelli relativi alla propria carta di credito. Qualunque dettaglio non riportato correttamente dovrà essere segnalato dal cliente telefonando al numero indicato nell'e-mail di conferma.

### **Offerte speciali e restrizioni**

Le offerte pubblicate sul Sito sono soggette a disponibilità. Il prezzo non sarà né bloccato né confermato fino a quando non saranno stati forniti i dati della carta di credito per l'Acquisto.

### **Il prezzo**

Il Consumatore può verificare la disponibilità del servizio di trasporto ed il prezzo attuale sul Sito prima di effettuare l'acquisto. Il prezzo sarà confermato solo al momento dell'acquisto del servizio.

I prezzi sono espressi in valuta Euro, e includono, se non diversamente indicato, le tasse aeroportuali. Sono escluse le quote di iscrizione ed eventuali quote relative a visti, tasse di ingresso, tasse di uscita.

### **Informazioni e consegna dei documenti di viaggio**

Il Consumatore è tenuto a prendere visione e a controllare tutte le informazioni riportate sul documento di conferma e sulle Condizioni Generali. I **biglietti aerei o documento equivalente (ex foglio convocazione) saranno consegnati entro 3 giorni prima della partenza tramite allegato mail.**

## **MODIFICHE E CANCELLAZIONI**

### **CANCELLAZIONI E MODIFICHE DEI SERVIZI DI VIAGGIO DA PARTE DELLE COMPAGNIE AEREE:**

Succede a volte che gli orari di decollo dei voli charter subiscano variazioni. Raramente vengono anche cancellati. ETC-Exclusive Travel Consulting SA non è responsabile per eventuali modifiche apportate dai vettori al servizio prenotato. ETC SA si impegna tuttavia a comunicare tempestivamente (via telefono/e-mail) al consumatore eventuali modifiche intervenute successivamente alla prenotazione.

A seconda dei casi, i passeggeri possono aver diritto ad un rimborso da parte della compagnia aerea. Preghiamo prendere visione del Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato; si può anche prendere visione (di più facile lettura) della "carta dei diritti dei passeggeri" ultimo aggiornamento marzo 2009.

ETC-Exclusive Travel Consulting SA non risponde di eventuali mancate segnalazioni e comunicazioni operative nel caso in cui siano stati forniti dei recapiti ai quali il consumatore non risulta essere raggiungibile.

ETC-Exclusive Travel Consulting SA non sarà altresì tenuto ad alcun risarcimento di danni derivanti da cancellazioni o modifiche ai servizi di trasporto dovuti a cause di forza maggiore. Tali eventi includono, in via esemplificativa e non esaustiva: guerre, attività terroristica, scioperi nazionali, incendi, epidemie, uragani e altri effettivi o potenziali gravi disastri ambientali.

Eventuali rimborsi delle somme corrisposte dal Consumatore saranno disposti in base ai regolamenti o alle leggi applicabili a ciascun fornitore dei servizi.

### **CALENDARIO PARTENZE**

In caso di necessità la Compagnia Aerea potrà modificare l'orario di partenza/rientro; potrà variare l'aeromobile, la Compagnia Aerea, la classe di prenotazione; potranno essere effettuati scali non programmati e modificati gli aeroporti in andata e/o rientro; potranno essere raggruppate su un unico aeroporto le partenze previste da altro scalo italiano con il trasferimento in pullman da un'aerostazione all'altra; potranno essere sostituiti i voli noleggiati con voli di linea (anche con eventuali scali tecnici).

### **MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CONSUMATORE:**

Nella maggior parte dei casi la modifica dei servizi confermati non è possibile (es. data di partenza, aeroporto di partenza, destinazione) e comporta il recesso del consumatore dal contratto. Al consumatore verranno addebitate a titolo di penale le quote di iscrizione/onere accessori, i premi assicurativi, e le penali come da tabella "ANNULLAMENTI E MODIFICHE DA PARTE DEL CONSUMATORE". Nota: per «destinazione» si intende non lo stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte troviamo destinazioni diverse all'interno del medesimo stato (es. Canarie in Spagna).

In alcuni casi la modifica dei servizi (ex. data partenza, aeroporto di partenza) è possibile. In questo caso ETC SA comunica al consumatore l'importo totale del costo della modifica più Euro 50.00 di spese fisse.

La diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come «annullamento parziale» (vedere quindi ANNULLAMENTI E MODIFICHE DA PARTE DEL CONSUMATORE).

### **SOSTITUZIONI DEI PASSEGGERI**

In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario. ETC-Exclusive Travel Consulting SA non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata da ETC-Exclusive Travel Consulting SA alle parti interessate prima della partenza.

Il cliente rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) ETC-Exclusive Travel Consulting SA ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) il soggetto subentrante rimborsi al vettore/fornitore terzo, per mezzo di ETC-Exclusive Travel Consulting SA, tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

La sostituzione del partecipante al viaggio comporta un addebito fisso di € 50,00 per ogni cambio nome.

#### **ANNULLAMENTI E MODIFICHE DA PARTE DEL CONSUMATORE:**

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, saranno addebitati a titolo di penale, le quote di iscrizione, i premi assicurativi e le seguenti percentuali dei servizi di volo prenotati, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio):

- dal giorno successivo alla prenotazione fino a 30 gg ante partenza 25%
- da 29 a 20 gg ante partenza 50%
- da 19 a 7 gg ante partenza 75%
- da 7 a 0 gg ante partenza 100%

Al consumatore che receda nella stessa giornata in cui ha effettuato la prenotazione, saranno trattenute le quote di iscrizione ed eventuali premi assicurativi.

NB: le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

**Nota:** In base al Codice del Consumo il diritto di recesso non si applica ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, al trasporto, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito.

#### **DIRITTO APPLICABILE E FORO**

Ai contratti di intermediazione conclusi dai clienti per il tramite di ETC Exclusive Travel Consulting SA, Lugano, si applica il diritto Svizzero. In caso di contestazioni circa l'applicazione e/o l'interpretazione del contratto di intermediazione le parti eleggono il foro esclusivo di Lugano (Svizzera)

#### **SPECIFICAZIONE**

I voli speciali o voli charter non rappresentano viaggi «tutto compreso» ai sensi della legge federale concernente i «viaggi tutto compreso». ETC Exclusive Travel Consulting SA, Lugano, non agisce pertanto quale organizzatore o venditore di viaggi «tutto compreso» ai sensi della legge federale concernente i «viaggi tutto compreso».

#### **RECLAMI CONCERNENTI IL PRODOTTO ACQUISTATO**

Ogni contestazione relativa al viaggio deve essere contestata dal Consumatore direttamente al terzo fornitore, affinché il terzo fornitore stesso vi possa porre tempestivamente rimedio.

Il Consumatore dovrà inoltre inviare ogni reclamo entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro dalla località di viaggio con raccomandata a.r.