

## CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO E VENDITA DEL SITO PER L'ACQUISTO ON LINE DI PACCHETTI TURISTICI

### Contenuti ed utilizzo del sito Revolution di Easy Market

La prenotazione e l'acquisto dei prodotti e servizi presenti sul sito di **Easy Market** è regolata dalle condizioni contrattuali applicate dai fornitori dei medesimi prodotti e servizi. Ogni **Agenzia Cliente** è tenuta a conoscere ed accettare le presenti Condizioni Generali prima di procedere alla prenotazione e/o all'acquisto. La raccolta, il trattamento ed ogni altra operazione relativa alle informazioni conferite durante il processo d'acquisto è effettuata conformemente alla Informativa sulla Privacy, parte integrante delle Condizioni Generali.

L' Agenzia Cliente si impegna ad utilizzare Easy Market, le sue funzionalità ed i servizi esclusivamente per finalità lecite, nel rispetto delle Condizioni Generali e delle condizioni contrattuali che regolano la prestazione dei servizi.

Nessuna prenotazione, pagamento o altra attività per i Servizi di viaggio con destinazione Cuba deve essere facilitata, organizzata o effettuata da o tramite qualsiasi persona fisica o giuridica residente negli Stati Uniti a meno che non sia autorizzata dalle leggi sulle sanzioni statunitensi. L'agenzia di viaggi che acquista tramite EM Revolution riconosce che il viaggio a Cuba da parte di cittadini e residenti negli Stati Uniti è soggetto alle leggi degli Stati Uniti relative all'embargo statunitense su Cuba e richiede pertanto una licenza del governo degli Stati Uniti. Non saranno effettuati rimborsi o restituzioni risarcitorie sostenute in relazione a qualsiasi organizzazione di viaggio effettuata da cittadini o residenti negli Stati Uniti senza le licenze richieste.

Le parti dichiarano di conformarsi a tutte le leggi indiane applicabili e ai requisiti del Foreign Exchange Management Act, 1999, inclusa la raccolta di Dettagli PAN di tutti i clienti indiani che utilizzerebbero strutture alberghiere all'estero e le cui transazioni sono oggetto di segnalazione ai sensi del Liberalized Remittance Scheme.

### Premessa

I servizi contenuti sul Sito <https://easymarketspa.paquetedinamico.com> acquistabili (in seguito condizioni generali) sono offerti dalla società EASY MARKET e prenotabili esclusivamente tramite la piattaforma di vendita denominata Revolution, di proprietà di Easy Market Spa.

EASY MARKET opera sia come intermediario nella vendita di servizi e/o pacchetti turistici offerti da altri fornitori/organizzatori sia come organizzatore in proprio, in conformità a tutte le leggi e regolamenti applicabili.

La responsabilità di EASY MARKET e dell'agenzia viaggi è regolata dalle norme sotto richiamate.

EASY MARKET è una società che opera nel settore turistico svolgendo attività di produzione, organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni e di ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti con un innovativo Sito per le prenotazioni on line; prenotazione di mezzi di trasporto terrestre, e aereo; prenotazione di strutture alberghiere e assimilate; prenotazione di attrazioni turistiche, sportive, ricreative e attività esperienziali; prenotazione di noleggio di vetture e di altri mezzi di trasporto individuali o collettivi.

EASY MARKET, per tramite del Sito, fornisce all' Agenzia Cliente, in base alle richieste e ricerche effettuate on line di quest'ultimo una proposta di viaggio o servizi o pacchetti turistici, verso il pagamento di un corrispettivo per il servizio offerto. I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto ricade solo sul fornitore del servizio.

Qualora la prenotazione effettuata tramite accesso alla piattaforma VOLO+HOTEL (pacchetto) venga successivamente modificata su iniziativa dell'Agenzia viaggi cliente in modo tale da far venir meno i presupposti **ex art 5,1) lettera c** delle presenti Condizioni Generali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'agenzia cancella parte dei servizi necessari alla creazione delle condizioni **ex art 33,1) c Cod Tur**, creando pertanto i presupposti per la vendita di un servizio turistico semplice - **ex art 5,1) lettera a)** - decadranno le tutele previste dalla legge per la fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero

di pacchetto turistico, trovando pertanto applicazione le condizioni contrattuali di vendita del singolo servizio per il quale l'agenzia di viaggi sarà responsabile della scelta del fornitore secondo i criteri della diligenza professionale ai sensi dell'art. 1176, secondo comma, c.c. nonché le condizioni di vendita e penali di cancellazione del singolo fornitore.

## 1. CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, le informazioni precontrattuali di cui all'art. 34 del Codice del Turismo, la descrizione del pacchetto contenuta nel catalogo online, ovvero nel programma di viaggio o scheda tecnica, nonché i documenti forniti prima dell'esecuzione del pacchetto e la conferma di prenotazione dei servizi turistici richiesti dal viaggiatore ai sensi dell'art. 36 del Codice del Turismo.

Si accede dal Sito al pacchetto turistico accedendo al link Volo + Hotel all'interno della piattaforma di vendita riservata ai soli professionisti (agenzie viaggi) e denominata Revolution.

## 2. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti ha ad oggetto servizi turistici da fornire in Italia ed all'estero ed è disciplinata dal **d.lgs. 62 d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62 in attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati che modifica l'allegato 1 al d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (artt. 32 – 51-novies ed Allegati A e B - Codice del Turismo)**, dal d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), dal codice civile italiano per quegli aspetti che non sono disciplinati dalle leggi succitate nonché dalla legge 27 dicembre 1977, n. 1084, che ha reso esecutiva la Convenzione internazionale sul contratto di viaggio (CCV) del 23 aprile 1970 sino al momento in cui sarà abrogata a decorrere dal momento in cui diviene efficace la denuncia dello Stato italiano di tale Convenzione, in conformità a quanto disposto dall'art. 37 della stessa.

## 3. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore ed il venditore del pacchetto cui il viaggiatore si rivolge esercitano la loro attività conformemente alle leggi statali e regionali ove sono stabilite.

L'organizzatore ed il venditore rendono noti al viaggiatore gli estremi della copertura del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi contrattuali dell'organizzatore e del venditore, delle polizze assicurative o garanzie bancarie oppure fondi, consorzi o altre forme associative nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore a garanzia del rimborso del prezzo, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

Tutti i prezzi sono espressi in Euro, se non diversamente dichiarato e sono comprensivi di IVA. In accordo con il regime IVA delle agenzie di viaggio (art.74ter del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633), tutte le fatture emesse da EASY MARKET non evidenziano l'IVA riscossa sui servizi venduti.

## 4. DATI SOCIETARI

**EASY MARKET SPA**, sede legale: Strada Statale Consolare 51/c 47924 Rimini (RN). Codice Fiscale, Partita Iva e Numero Iscrizione Registro Imprese di Rimini 03109340400, REA RN- 278395, Capitale Sociale Euro 1.440.000 i.v., in persona del legale rappresentante, Società soggetta a direzione e coordinamento di HBG Limited, 11-15 Seaton Place, St Helier, Jersey JE4 0QH, Company n° 121392. Licenza IATA: 3824977 Numero di iscrizione REA: RN-278395 Codice Univoco: CMBAR9. Forma Giuridica: Società per azioni con socio unico. Licenza di Agenzia: n.50 14/05/2013.

**Polizza RC:** EASY MARKET ha stipulato, ai sensi dell'art.47 comma 2, D.lgs 62/2018 una polizza per la **Responsabilità Civile Professionale** con Filo Diretto - **Nobis Spa – Polizza Errecì 1505.019** – n. polizza 203791763 .

Nell'ambito dei pacchetti turistici i viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.

A tale scopo EASY MARKET, al fine di rispettare pienamente tale obbligo, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento ai sensi dell'art 47 cod.tur, ha stipulato la **polizza con n. 2024061852AT con Fondo Vacanze Garantite** (CONSORZIO VACANZE GARANTITE, Via Giovanni Durando, 39 20158 MILANO. codice Fiscale e P.IVA 11619990960 info@vacanzegarantite.it - [www.vacanzegarantite.it](http://www.vacanzegarantite.it)).

## 5. DEFINIZIONI

1. Ai fini del presente contratto s'intende per:

a) **"servizio turistico"**:

- 1) il trasporto di passeggeri;
- 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
- 3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2;
- 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo;

b) **"servizio turistico integrativo"**: servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;

c) **"pacchetto"**: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
  - 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
  - 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
  - 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
  - 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

d) **"contratto di pacchetto turistico"**: il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;

e) **"inizio del pacchetto"**: l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

f) **"servizio turistico collegato"**: almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente:

- 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;
- 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

g) **"viaggiatore"**: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione delle presenti condizioni generali;

h) **"professionista"**: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti oggetto delle presenti condizioni generali, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

i) **"organizzatore"**: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4);

- l) "**venditore**": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- m) "**stabilimento**": lo stabilimento definito dall'art. 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 ovvero "l'esercizio effettivo a tempo indeterminato di un'attività economica non salariata da parte del prestatore, svolta con un'infrastruttura stabile";
- n) "**supporto durevole**": ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- o) "**circostanze inevitabili e straordinarie**": una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- p) "**difetto di conformità**": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- q) "**minore**": persona di età inferiore ai 18 anni;
- r) "**punto vendita**": qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- s) "**rientro**": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.
- t) "**Agenzia Viaggi**": Professionista in possesso dei requisiti ex Lege per esercitare l'attività di intermediazione nella vendita di pacchetti e servizi turistici.
- u) "**Agenzia Viaggi Cliente**": Agenzia viaggi registrata ed utilizzatrice della piattaforma Revolution previa sottoscrizione di contratto di fornitura.
- w) "**Consumatore**": il soggetto che agisce, stipulando un contratto direttamente presso la Sua Agenzia viaggi di fiducia (quest'ultima utilizzatrice della piattaforma di vendita Revolution, di proprietà di Easy Market Spa accedendo alla piattaforma di vendita pacchetti) ed acquista per scopi estranei alla propria eventuale attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.
- Y) "**Credenziali di Autenticazione**": ID, E-mail e password utilizzati dall' Agenzia Cliente per accedere alla piattaforma Revolution di proprietà di Easy Market.
- Z1) "**Fornitore**": Le società contrattualizzate da EASY MARKET che forniscono i prodotti acquistabili online anche tramite integrazione XML.
- Z2) "**Erogatore**": Effettivo erogatore del servizio contrattato dal Fornitore o da EASY MARKET.
- Z3) "**Customer (servizio)**": servizio di assistenza alle prenotazioni previsto nei giorni ed orari lavorativi di EASY MARKET ed erogato all' Agenzia Viaggi Cliente.
- Z5) "**Carrello**": servizi o pacchetti turistici selezionati dall' Agenzia Cliente dopo aver effettuato una o più ricerche sulla piattaforma di vendita.
- Z5) "**Sommario/riepilogo**" (pagina): è la pagina con il riepilogo dei servizi inseriti a carrello selezionati dall' Agenzia Cliente, include il prezzo totale dei servizi, la modalità (acconto e saldo o saldo) ed i termini di pagamento.
- Z7) "**Prenotazione**": Ordine inoltrato tramite la piattaforma di vendita da parte del professionista.
- Z8) "**Volo di linea**": Volo operato regolarmente da una compagnia aerea di linea.
- Z9) "**Volo low cost**": Volo operato regolarmente da una compagnia aerea a basso costo che limita i servizi inclusi a terra e in volo e fornisce servizi a pagamento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: bagaglio a mano ed in stiva, pasti e bevande a bordo, assegnazione posti, animali) alcuni dei quali non acquistabili dal Sito ma solo contattando il vettore e secondo le regole del vettore stesso a cui si rimanda per la consultazione delle condizioni generali di vendita e di trasporto.

## 6. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard a seconda che si tratti di:

IA - contratti di pacchetto turistico ove sia possibile l'uso di collegamenti ipertestuali; IIA - contratti di pacchetto turistico in situazioni diverse da quelle di cui al punto I;

IIIA - qualora l'organizzatore trasmetta dati a un altro professionista ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera c), punto 2.4) delle presenti condizioni generali;

IB qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera f), punto 1), delle presenti condizioni generali sia un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno;

IIB - qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera f), punto 1), delle presenti condizioni generali è un professionista diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno;

IIIB - in caso di servizi turistici collegati ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera f), punto 1), delle presenti condizioni generali, qualora i contratti siano conclusi in presenza, contemporanea e fisica, del professionista (diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno) e del viaggiatore;

IVB - qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera f), punto 2), delle presenti condizioni generali è un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno;

VB - qualora il professionista che agevola un servizio turistico collegato online ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera f), punto 2, delle presenti condizioni generali è un professionista diverso da un vettore che vende un biglietto di andata e ritorno.

## 2. Oltre alle seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;

2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

4) i pasti forniti;

5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;

7) la lingua in cui sono prestati i servizi;

8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;

e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'art. 41, comma 5, lettera a), (Codice del Turismo) prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'art. 41, comma 1 (Codice del Turismo);

h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli estremi della copertura di cui all'art. 47, commi 1, 2 e 3 (Codice del Turismo) ed in particolare gli estremi della copertura del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi contrattuali dell'organizzatore e del venditore, delle polizze assicurative o garanzie bancarie oppure fondi, consorzi o altre forme associative nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore a garanzia del rimborso del prezzo, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del

viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro;

l) che il viaggiatore non potrà invocare alcuno dei diritti che si applicano esclusivamente ai pacchetti turistici ai sensi del Codice del Turismo e che ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio, mentre che potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza o fallimento ai sensi dall'art 35 delle presenti condizioni generali di contratto, nel caso di stipulazione di contratto che porti alla creazione di un servizio turistico collegato o di una corrispondente offerta.

## **7. CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO**

1. Il contratto di pacchetto turistico riporta l'intero contenuto delle informazioni precontrattuali di cui all'art 6 delle presenti condizioni generali, nonché le seguenti informazioni:

- a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;
- b) una dichiarazione attestante che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ed è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà, anche in caso di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.
- c) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della protezione in caso d'insolvenza;
- d) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se presente, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o di un altro servizio che consenta al viaggiatore di comunicare rapidamente ed efficacemente con l'organizzatore per chiedere assistenza o per rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto;
- e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare, senza ritardo e tenuto conto delle circostanze del caso, direttamente o tramite il venditore, eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del di un servizio turistico previsto dal presente contratto;
- f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel suo luogo di soggiorno;
- g) informazioni riguardo alle esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013;
- h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore e dei relativi termini e costi.

## **8. PROPOSTA D'ACQUISTO**

1. La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta in modo chiaro e preciso su apposito modulo contrattuale, se del caso tramite mezzi di comunicazione a distanza, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal viaggiatore, anche tramite sistemi elettronici, che avrà diritto anche ad una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

2. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico è perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche tramite mezzi di comunicazione a distanza, al viaggiatore anche tramite il venditore, che ne curerà la consegna al viaggiatore medesimo. Il viaggiatore ha diritto ad avere informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza in relazione alle esigenze dallo stesso espresse nella proposta di compravendita di pacchetto turistico, incluso sull'idoneità del viaggio o della vacanza a persone a mobilità ridotta nonché sulla richiesta di pasti speciali durante il trasporto e l'alloggio.

3. Ai sensi dell'art. 36, comma 4 (Codice del Turismo) per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali al viaggiatore è fornita una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole. Per contratti negoziati fuori dai locali commerciali ai sensi dell'art. 45, comma 1 lettera h). del d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) si intende: qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore: 1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista; 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al numero 1; 3) concluso nei locali del professionista o mediante

qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure; 4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore.

## 9. OBBLIGHI DELL' AGENZIA CLIENTE

L' Agenzia Cliente è tenuta a registrarsi e sottoscrivere contratto di fornitura del sistema di prenotazione Revolution per poter acquistare servizi/pacchetti turistici o per salvare idee di viaggio dallo stesso create o personalizzate. L'accesso al Sito costituisce accettazione di tutti i termini e le condizioni, che ne regolamentano l'utilizzo con particolare riguardo a quanto di seguito previsto.

L' Agenzia Cliente prende atto che la prenotazione e l'acquisto di prodotti e servizi turistici dallo stesso effettuati per tramite del Sito sarà regolata da queste condizioni generali di vendita.

L' Agenzia Cliente garantisce la veridicità, l'accuratezza e l'aggiornamento delle informazioni fornite da lui a suo nome e in nome e per conto di tutti i beneficiari dei servizi prenotati sul Sito e per i quali è il rappresentante, a cui le presenti condizioni generali di vendita sono applicabili nella loro globalità.

È responsabilità dell' Agenzia Cliente verificare che le informazioni inserite siano corrette e, se necessario, modificarle prima di completare la prenotazione. I nomi ed i cognomi dei partecipanti devono necessariamente coincidere con quelli riportati sui documenti di identità dei medesimi e richiesti per poter intraprendere il viaggio.

La responsabilità non può essere riconducibile in alcun modo a EASY MARKET se le informazioni fornite dall' Agenzia Cliente al momento della registrazione e/o dell'ordine (nome, indirizzo postale, e-mail, telefono, ed ogni altro dato richiesto dai rispettivi fornitori/erogatori per consentire il completamento della prenotazione on line ecc.) sono false o errate.

L' Agenzia Cliente si impegna a preservare la riservatezza delle sue credenziali di accesso e a non comunicarle in alcun modo a terzi, ed evitare che terzi non autorizzati accedano ad esse.

L' Agenzia Cliente si assume la responsabilità per ogni danno e per le eventuali conseguenze economiche derivanti dall'uso di questo Sito con la propria password o dall'uso delle password dell' Agenzia Cliente da parte di terzi. EASY MARKET si riserva il diritto di rifiutare in qualsiasi momento le eventuali richieste di prenotazione di un Agenzia Cliente registrato se risultasse un utilizzo fraudolento del Sito da parte dell' Agenzia Cliente stessa ovvero da parte di terzi.

## 10. CONDIZIONI DI UTILIZZO

L'accesso alla Piattaforma è riservato esclusivamente alle Agenzia Viaggi Clienti ed utilizzatori del sistema di prenotazione "Revolution". In mancanza, pertanto, della sottoscrizione del contratto per l'utilizzo della piattaforma di vendita sopra nominata non sarà possibile prenotare il prodotto pacchettizzato e venduto tramite la piattaforma dedicata al pacchetto dinamico: <https://easymarketspa.paquetedinamico.com>).

Le presenti condizioni generali disciplinano l'utilizzo del Sito da parte dell' Agenzia Cliente e la vendita dei prodotti a pacchetto proposti nella piattaforma Revolution alla sezione VOLO + HOTEL disponibili sul Sito.

Le Condizioni Generali costituiscono un accordo vincolante tra EASY MARKET e l' Agenzia Cliente che utilizza la piattaforma di vendita, per prenotare e acquistare i Servizi/Pacchetti Turistici).

L' Agenzia Cliente è altresì soggetta alle condizioni particolari applicabili ai singoli Servizi ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, ma che l' Agenzia Cliente potrebbe dover ancora sostenere in loco e che non sono precisate nei cataloghi online di EASY MARKET perché non prepagabili. Tali condizioni particolari formano parte integrante e sostanziale del contratto tra EASY MARKET e l' Agenzia Cliente.

L' Agenzia Cliente è tenuta, pertanto, a prendere visione e ad accettare espressamente e integralmente le Condizioni Generali nonché le eventuali condizioni particolari applicabili ai singoli Servizi, barrando l'apposita casella o cliccando sul link ipertestuale costantemente aggiornato previsto a tale scopo e reso disponibile prima di avviare qualsiasi ricerca. In mancanza di accettazione delle Condizioni Generali e delle eventuali condizioni particolari applicabili ai singoli Servizi e pacchetti turistici, inclusi i pacchetti turistici, non sarà tecnicamente possibile procedere alla conferma della prenotazione e all'acquisto di tali Servizi/pacchetti turistici.

Le Condizioni Generali potranno essere modificate in qualsiasi momento, senza preavviso, fermo restando che tali modifiche non saranno applicate agli ordini inoltrati dall' Agenzia Cliente prima della modifica. Pertanto, l' Agenzia Cliente è tenuta a leggere attentamente il testo in vigore delle Condizioni Generali prima di effettuare la prenotazione e l'acquisto dei Servizi o pacchetti turistici su questo Sito cliccando sul link ipertestuale disponibile prima di avviare qualsiasi ricerca.

## 11. REGISTRAZIONE AL SITO

Per accedere ed utilizzare la piattaforma di prenotazione del prodotto pacchetti, L'Agenzia Cliente dovrà registrarsi e richiedere i codici di accesso al Sistema di prenotazione Revolution, previa sottoscrizione del contratto tra le parti denominato EM CRS. L'accesso alla piattaforma del prodotto pacchettizzato avverrà in automatico una volta effettuato l'accesso alla Piattaforma Revolution.

Successivamente alla registrazione, sottoscrizione del contratto Revolution ed attivazione dei codici di accesso alla piattaforma (previa verifica di tutti i presupposti necessari all'utilizzo del sistema come indicato all'interno del contratto) l'agenzia viaggi Cliente potrà accedere automaticamente alla Piattaforma "VOLO + HOTEL".

## 12. FONTI NORMATIVE E RESPONSABILITA'

Le fonti normative di riferimento sono gli artt. 32 - 51novies del Codice del Turismo (d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62 in attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati. Tutti i dati saranno trattati ai sensi del Reg. UE 2016/679, informativa completa consultabile in fase di registrazione sul Sito.

L'Agenzia Cliente dichiara e garantisce che tutti i dati e le informazioni personali forniti nell'ambito del processo di registrazione sono aggiornati, completi, veritieri e corretti. L'Agenzia Cliente si impegna ad aggiornare tempestivamente sul Sito ogni modifica dei propri dati di registrazione.

L'Agenzia Cliente sarà unico responsabile delle proprie Credenziali di Autenticazione sia per quanto riguarda la loro conservazione sia per il loro utilizzo. Qualora l'Agenzia Cliente venisse a conoscenza di un qualsiasi utilizzo non autorizzato delle Credenziali di Autenticazione e/o di una qualsiasi violazione della segretezza della password, dovrà mettere tempestivamente al corrente della situazione EASY MARKET in forma scritta.

Tutte le operazioni effettuate tramite le Credenziali di Autenticazione sono considerate effettuate dall'Agenzia Cliente a cui le Credenziali di Autenticazione si riferiscono.

EASY MARKET si riserva, discrezionalmente ed in qualsiasi momento, il diritto di:

- interrompere il contratto con l'Agenzia Cliente in caso di utilizzo improprio del Sito o contrario alle condizioni generali di acquisto;
- rifiutare la registrazione o cancellare Credenziali di Autenticazioni esistenti, con contestuale messa in cancellazione del profilo, senza che da ciò discenda l'obbligo di comunicare le ragioni di tali decisioni o il diritto ad indennità o risarcimento;
- escludere qualsivoglia responsabilità di EASY MARKET per eventuali danni, pretese o perdite, dirette o indirette, derivanti all'Agenzia Cliente per il mancato e/o difettoso funzionamento del Sito o delle apparecchiature elettroniche degli Utenti stessi o di terzi (inclusi gli Internet Service Providers);
- sospendere e disconnettere il Sito, permanentemente o temporaneamente, senza poter essere ritenuta responsabile verso l'Agenzia Cliente.

EASY MARKET non può essere considerata inadempiente verso l'Agenzia Cliente, né responsabile per eventuali danni nel caso di impossibilità a fornire i servizi elettronici legati alla presente Sito o nel caso di impossibilità ad accedere al Sito a causa del mal funzionamento dei mezzi elettronici di comunicazione per cause al di fuori dalla propria sfera di controllo (come, ad esempio, indisponibilità delle linee di collegamento telefoniche o di altri fornitori dei servizi di rete, malfunzionamento dei calcolatori ed altri dispositivi elettronici dell'Agenzia Cliente, malfunzionamento dei software installati dall'Agenzia Cliente, nonché da azioni di altri utenti o di altre persone aventi accesso alla rete); EASY MARKET non è responsabile dei collegamenti ipertestuali a siti web gestiti da terzi diversi da EASY MARKET eventualmente contenuti sul presente Sito, forniti solo a scopo informativo e l'inserimento da parte di EASY MARKET di hyperlink a tali siti web non implica alcuna accettazione da parte del materiale pubblicato su tali siti web o qualsiasi altra relazione tra EASY MARKET e i gestori degli stessi.

## 13. DURATA E NATURA DELL'OFFERTA

Le offerte di servizi /pacchetti turistici consultabili sul Sito sono valide ed acquistabili per il tempo in cui sono visualizzabili sul Sito, e possono variare in tempo reale in termini di disponibilità, prezzo e regola tariffaria. Per confermare la selezione a carrello, nella fase di inserimento dei nominativi, il sistema effettua una ulteriore verifica di tutti i servizi selezionati e informa l'Agenzia Cliente di eventuali variazioni, di disponibilità e/o prezzo, rispetto a quanto precedentemente visualizzabile a carrello, prima che lo stesso possa procedere all'acquisto.

EASY MARKET cerca di offrire attraverso le foto e le illustrazioni fornite da rispettivi fornitori una visione realistica dei servizi proposti. Le foto e le illustrazioni riportate nelle descrizioni hanno, tuttavia, un carattere puramente illustrativo, sono ricevute ed autorizzate esclusivamente dai fornitori dei servizi proposti e possono non riflettere le condizioni di strutture e servizi al momento della prenotazione non essendo costantemente aggiornate dai medesimi fornitori/erogatori. In ogni caso, le suddette foto ed illustrazioni non obbligano EASY MARKET se non nella misura in cui indicano la categoria o il livello dei servizi. Si rimanda l'Agenzia Cliente



registrata alle foto e descrizioni dei servizi pubblicate dagli effettivi erogatori dei medesimi sui rispettivi siti ufficiali. EASY MARKET non garantisce la precisione dei software, dei prodotti, delle informazioni e dei servizi pubblicati sul suo Sito, in quanto essi possono contenere errori tipografici, di battitura o imprecisioni di sistema; non è responsabile nel caso di imprecisioni delle informazioni relative a trasporti aerei, marittimi o stradali, strutture ricettive, alberghiere e ogni altra informazione, prodotto o servizio presente sul Sito (come, ad esempio, riproduzioni video, fotografie etc.).

## 14. PREZZI, TASSE E VALUTA

Con riferimento al pacchetto turistico offerto, il prezzo si intende quello indicato di volta in volta sul Sito solo se corrisponde al risultato di una ricerca effettuata dall'Agenzia Cliente, salvo che sussista un palese e riconoscibile errore di prezzo. Il prezzo dei pacchetti turistici acquistabili sul Sito varia in base al periodo, al numero di partecipanti e ai servizi selezionati. L'importo effettivo dipende dai prodotti effettivamente acquistati e confermati. Il prezzo, la disponibilità e la regola tariffaria applicabile ai servizi e ai pacchetti turistici possono variare anche durante il processo d'acquisto dell'Agenzia Cliente. Le tariffe del trasporto esposte sulla piattaforma online di vendita VOLO + HOTEL sono soggette a variazione. Inoltre, è possibile che i fornitori o i vettori effettuino variazioni di prezzo tra la richiesta di prenotazione e l'effettivo pagamento.

Prima di procedere all'acquisto, nella schermata finale, denominata "riepilogo", relativa alla proposta di acquisto è indicato il prezzo totale dei servizi selezionati dall' Agenzia Cliente.

Si specifica quindi che l'offerta definitiva che costituisce il prezzo effettivo di vendita viene formulata solo dopo il processo di ricerca e scelta da parte dell'Agenzia Cliente e più precisamente solo dopo aver inserito i nominativi dei viaggiatori e ricevuto conferma di prenotazione di tutti i servizi sia direttamente on line che mezzo email. È indispensabile che l'Agenzia Cliente si accerti dell'avvenuta ricezione di conferma di tutti i servizi prenotati e solo nel caso in cui riscontrasse delle anomalie contatti il servizio assistenza EASY MARKET attraverso apposito link riportato sulla piattaforma di vendita.

Le descrizioni dei Servizi /Pacchetti turistici riportate nel Sito specificano le prestazioni comprese nel prezzo e le eventuali condizioni particolari applicate a detti servizi.

Per i servizi che comprendono alloggio e trasporto, i prezzi sono calcolati in base al numero di notti e non al numero di giorni interi. Salvo quanto diversamente indicato nell'offerta, i prezzi non comprendono: (elenco a titolo esemplificativo ma non esaustivo)

- le tasse di entrata/uscita richieste da alcuni paesi, da pagarsi in loco in contanti, all'arrivo a destinazione o in partenza;
- la tassa/imposta di soggiorno e/o eventuali Resort Fee o similari;
- il supplemento applicato in loco dalle strutture ricettive in caso di late check-out e early check-in (sempre soggetto a disponibilità e riconferma da parte della struttura ricettiva);
- il supplemento in caso di bagaglio (quando non incluso) o eccedenza del bagaglio sui trasporti o nelle tratte interne;
- il parcheggio all'aeroporto, porto, stazione ferroviaria;
- i visti ed i costi per l'espletamento delle formalità amministrative quando richieste da singoli paesi per ingresso;
- le formalità sanitarie necessarie per l'effettuazione del viaggio (vaccinazioni preventive, eventuali tamponi pre-partenza, in corso di viaggio, prima del rientro in base alle norme d'ingresso e di uscita adottate da ogni singolo paese, cure mediche, ecc.)
- i pasti non compresi nel trattamento pasti previsto dalla sistemazione scelta, e quelli consumati durante gli scali o sui trasporti in genere;
- le bevande consumate ai pasti (se non già previste nel trattamento scelto) e quelle consumate durante gli scali o sui trasporti in genere;
- le quote particolari o servizi aggiuntivi per bambini o neonati da pagarsi direttamente durante l'erogazione del servizio all'erogatore del medesimo;
- le visite e le escursioni facoltative, gli ingressi a musei e siti (dove non già previsti ed esplicitati nel programma);
- le attività a pagamento (non acquistate in genere);
- le spese personali;
- le mance obbligatorie in alcuni paesi o previste per alcune specifiche tipologie di servizi;
- le mance d'uso a guide e conducenti in genere ed in particolare durante i tour o le crociere;

- eventuali assicurazioni aggiuntive proposte direttamente al Viaggiatore dall'erogatore dei servizi;
- eventuali supplementi per rilascio noleggi in località diversa, se consentita, da quella in cui è stato ritirato il mezzo;
- eventuali dotazioni aggiuntive sui noleggi rispetto a quelle previste (GPS, seggiolini, catene neve, ecc.);
- eventuali costi imputabili a pulizie finali (o similari) al termine di soggiorni presso strutture ricettive diverse da quelle alberghiere;
- eventuali costi imputabili a richiesta di letti aggiuntivi a quelli previsti dalla sistemazione prescelta;
- tasse che potrebbero essere imposte dalle autorità e dovranno essere regolate in loco;
- tutto quanto non specificato tra le inclusioni dei servizi acquistati.

## 15. REVISIONE DEL PREZZO DEL PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art 39 codice del turismo, il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel Sito Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati, con un massimo dell'8%, soltanto se il contratto lo preveda espressamente e precisi che l'Agenzia Cliente abbia diritto a una corrispondente riduzione del prezzo, nonché le modalità di calcolo della revisione del prezzo. Quando l'aumento del prezzo supera detta percentuale, l'Agenzia Cliente può recedere dal contratto, senza penale alcuna. Il prezzo potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore tramite l'Agenzia Viaggi Cliente.

## 16. DURATA DEL VIAGGIO

Nella durata dei servizi/pacchetti turistici /idee di viaggio sono compresi:

il giorno della partenza a partire dall'ora della convocazione all'aeroporto/porto/stazione se prevista;

il giorno del viaggio di ritorno fino all'orario di arrivo all'aeroporto/porto/stazione.

- a) I prezzi sono complessivamente calcolati in base al numero totale di viaggiatori, al numero di camere, al numero di notti e non dei giorni interi.
- b) Per notte si intende il periodo in cui è a disposizione la camera (a titolo indicativo dalle ore 14:00 del giorno di arrivo alle ore 10:00 del giorno di partenza, per alcune particolari strutture/località potrebbero essere previsti orari diversi).
- c) Il primo e l'ultimo giorno sono generalmente dedicati al trasporto quando incluso.
- d) Pertanto, qualora in conseguenza degli orari imposti dalle compagnie aeree (o di trasporto in genere), il primo e l'ultimo giorno e/o notte dovessero essere decurtati, a causa di un arrivo in tarda serata o una partenza la mattina presto, non sarà riconosciuto alcun rimborso. Lo stesso vale nel caso in cui il soggiorno venga prolungato.
- e) Non sarà riconosciuto alcun risarcimento in caso di rientro nel giorno successivo a quello previsto dal contratto.
- f) L'Agenzia Cliente si impegna a comunicare per iscritto a EASY MARKET all'atto della prenotazione e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione le particolari richieste personali, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e EASY MARKET.

## 17. ACCETTAZIONE DELLA PRENOTAZIONE

Il Sito consente di poter effettuare prenotazioni dal terzo giorno successivo rispetto alla data in cui l'Agenzia Cliente effettua la ricerca. Non è possibile effettuare ricerche e prenotazioni con data partenza antecedente tale termine oppure oltre 11 mesi.

Al fine di concludere il contratto di vendita di pacchetto turistico, l'Agenzia Cliente è tenuta a:

- avviare una o più ricerche utilizzando il motore di ricerca e compilando tutti i campi ivi previsti;
- selezionare le proprie scelte tra i risultati disponibili che espongono anche il prezzo e procedere al completamento della prenotazione inserendo i nomi dei partecipanti ed eventualmente ulteriori dati ove obbligatori previsti che inibiscono il proseguo della navigazione sul Sito;
- prima di confermare e procedere al pagamento, prendere atto di possibili variazioni di prezzo segnalate in fase di inserimento nomi;
- cliccare in corrispondenza della relativa casella, confermando di aver letto i presenti termini e condizioni generali di contratto (oltre che privacy policy, condizioni e termini di utilizzo, penali di cancellazione applicate). L'accettazione delle condizioni di vendita ha valore di prenotazione definitiva, trattandosi di proposta irrevocabile, da cui non è possibile recedere, salvo quanto previsto agli artt. 15 e 19 e senza pregiudicare l'applicazione dei diritti di cancellazione e di modifica previsti;
- procedere, se richiesto, al pagamento, cliccando sul tasto "paga" o similare, dell'acconto non rimborsabile o del saldo;
- procedere entro il termine previsto al pagamento del saldo come evidenziato nella pagina di riepilogo;
- Eventuali errori riscontrati dopo il perfezionamento dell'ordine e le eventuali spese per la correzione saranno interamente a carico dell'Agenzia Cliente, non avendo EASY MARKET alcuna responsabilità nell'inserimento manuale dei dati durante la prenotazione da parte dell'Agenzia Cliente. EASY MARKET è esonerata da qualsiasi responsabilità circa i dati forniti volontariamente dall'Agenzia Cliente, il quale si obbliga, a informare tempestivamente EASY MARKET nel caso di qualsiasi variazione relativa agli stessi.

La prenotazione effettuata autonomamente sul Sito si intende accettata e confermata da EASY MARKET solo nel caso in cui l'Agenzia Cliente abbia ricevuto conferma di prenotazione dei servizi/pacchetto sia direttamente on line che mezzo email. È indispensabile che l'Agenzia Cliente si accerti dell'avvenuta ricezione di conferma di tutti i servizi prenotati e solo nel caso in cui riscontrasse delle anomalie, inclusa la parziale conferma dei servizi selezionati, dovrà contattare il servizio Customer EASY MARKET.

## 18. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Il pagamento degli acquisti effettuati sul Sito potrà essere effettuato dall'Agenzia Cliente solo sul Sito tramite carta di Credito appartenente ai circuiti indicati nella pagina di pagamento al termine del processo di prenotazione. Per procedere al pagamento, l'Agenzia Cliente è tenuta a inserire i dati della propria carta di credito, che saranno trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 e al d.lgs. 196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018. I dati non verranno raccolti da EASY MARKET, ma verranno direttamente gestiti dall'Istituto di credito in qualità di autonomo Titolare del trattamento dei dati personali. EASY MARKET riceve dall'Istituto di credito solo una validazione della transazione.

Al termine dell'acquisto verrà inviata una e-mail di conferma prenotazione all'indirizzo e-mail inserito dall'Agenzia all'intero del proprio profilo utente Revolution;

- b. Per i servizi acquistati a tariffa non rimborsabile è dovuto il saldo immediato dei medesimi;**
- c. Per i servizi acquistati a tariffa rimborsabile il saldo è dovuto entro il termine indicato dal sistema nella pagina di riepilogo del viaggio;**
- d. Nel caso in cui il riepilogo includesse sia servizi non rimborsabili che servizi rimborsabili, o pacchetti turistici e indipendentemente dal numero dei servizi acquistati (o ricompresi nel pacchetto), contestualmente alla prenotazione verrà addebitato l'importo relativo all'acconto non rimborsabile previsto. L'ammontare e il termine di pagamento del saldo sono specificati sempre in fase di prenotazione nella pagina di riepilogo;**
- e. Il sistema invia e-mail alert, al medesimo indirizzo e-mail al quale è stata inviata la conferma di prenotazione, il 4° giorno e il 3° giorno antecedenti il termine (data) di pagamento consentito sia per il saldo che per i singoli servizi acquistati a tariffa rimborsabile. Il termine si intende entro mezzogiorno, ora italiana, della data indicata, se giorno lavorativo, sabato escluso. Se festivo, entro mezzogiorno (ora italiana) dell'ultimo giorno lavorativo antecedente. Il mancato pagamento entro il termine consentito genera l'automatica cancellazione dei servizi originariamente prenotati senza diritto di rimborso dell'eventuale acconto versato;
- f. L'Agenzia Cliente è l'unico responsabile del pagamento;
- g. L'Agenzia Cliente garantisce che è totalmente abilitato all'utilizzo della Carta di Credito o altro metodo di pagamento consentito dal Sito che sta utilizzando per l'acquisto e che il metodo prescelto dà accesso a fondi sufficienti per coprire tutti i costi necessari a ciascuna transazione richiesta;
- h. L'autorizzazione all'addebito data a EASY MARKET per il pagamento della prenotazione è irrevocabile. Non è quindi consentito all'Agenzia Cliente fare opposizione al pagamento se non esclusivamente in caso di utilizzo fraudolento della stessa da parte di terzi – fatta necessaria premessa che l'utilizzo della carta all'interno del sistema presuppone che il titolare della carta /agenzia viaggi inserisca ID e Password

personali e riservati per accedere al sistema, avendo premura di secretarli sempre e proteggere la loro sicurezza da terzi. Rimane valido quanto previsto all'interno del contratto di fornitura Revolution sottoscritto tra Easy Market e l'Agenzia viaggi Cliente agli Artt. 7 e 9.

- i. La fattura è emessa e contestualmente inviata elettronicamente all' Agenzia Cliente entro il giorno 15 del mese successivo al pagamento. Al verificarsi di un addebito senza relativa conferma di prenotazione, il sistema indicherà "prenotazione non confermata" e l'Agenzia Cliente riceverà notifica di avvenuto addebito secondo le modalità previste dalla tipologia di pagamento selezionata. L' Agenzia Cliente ha diritto al rimborso integrale di quanto addebitato. Il rimborso sarà effettuato entro 5 giorni tramite il medesimo metodo di pagamento utilizzato dall'Agenzia Cliente che sarà contattato dal Customer Service per eventuali possibili alternative.

## 19. ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi dell'art ex art. 47 1 comma lett. g. codice del consumo si comunica che nei contratti conclusi a distanza è escluso il diritto di recesso. Ai sensi dell'art. 41 comma 7 cod.tur si comunica che nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti è escluso il diritto di recesso. Si rendono perciò applicabili all'Agenzia Cliente che recede dal contratto sottoscritto a distanza o fuori dai locali commerciali con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti le penali d'annullamento previste nella scheda tecnica. Ai sensi dell'articolo 59 del Codice del Consumo, Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 modificato in seguito al D.lgs 21 febbraio 2014 n.21, il diritto di recesso è escluso relativamente ai contratti per la fornitura di alloggi, trasporti, servizi di noleggio di autovetture, catering o servizi relativi alle attività di tempo libero, se il contratto prevede una data o un periodo specifico per la prestazione. Si rendono perciò applicabili all'Agenzia Cliente che recede dal contratto sottoscritto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali le penali d'annullamento previste e indicate in ogni singolo servizio.

## 20. DOCUMENTI DI VIAGGIO

Alla conferma della prenotazione, l'Agenzia Cliente riceve un riepilogo della prenotazione via e-mail oltre che, a titolo informativo, gli orari dei trasporti se inclusi nell'offerta prenotata. Tali orari potranno essere soggetti a variazione. Eventuali variazioni se comunicate a EASY MARKET, saranno comunicate all'Agenzia Cliente mezzo email.

I documenti di viaggio, a saldo andato a buon fine, sotto forma di voucher elettronici sono autonomamente scaricabili dal Sito nell'area personale dal medesimo Agenzia Cliente, per tutti i partecipanti inclusi nella sua prenotazione, oppure vengono inviati via e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Agenzia Cliente appena disponibili e comunque non prima del pagamento del saldo.

L'Agenzia Cliente prende atto che i titoli di viaggio sono disponibili e accessibili nell'area personale del Sito e dovrà pertanto premunirsi di verificarne la presenza in caso sia richiesta dal fornitore/erogatore la loro esibizione.

Nel caso in cui l'Agenzia Cliente commetta un errore nell'inserimento dei propri dati (nome, cognome, e-mail, telefono, data di nascita, documento di identità etc), o di quelli dei partecipanti al viaggio, EASY MARKET declina ogni responsabilità per la mancata o inesatta esecuzione del viaggio a causa del mancato ricevimento dei documenti di viaggio o il rifiuto di prestazione da parte dei fornitori.

Generalmente nel caso di acquisto di pacchetti turistici inclusivi di trasporto aereo, i voli di linea o low cost ed i trasporti permettono ai viaggiatori la possibilità di effettuare il check-in on-line direttamente sui siti dei rispettivi vettori, stampando preventivamente la carta di imbarco. Per alcuni vettori questa procedura è obbligatoria prima della partenza. Pertanto, è responsabilità dell'Agenzia Cliente leggere attentamente le comunicazioni pubblicate in merito a tale obbligo sui siti ufficiali dei rispettivi vettori ed attenersi scrupolosamente alle indicazioni ivi incluse.

Comunque sia, si invita l'Agenzia Cliente a prendere sempre visione delle condizioni di trasporto del vettore prescelto, prima della partenza.

## 21. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE

È responsabilità dell'Agenzia viaggi verificare che i documenti di viaggio dei titolari del pacchetto siano necessari e conformi per effettuare il viaggio e verificare le eventuali variazioni della normativa a riguardo (carta di identità, certificato di vaccinazione, passaporto, green pass, e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti).

È possibile viaggiare solamente se muniti di Carta d'Identità o di Passaporto in ottimo stato di conservazione, in corso di validità, in base al paese di destinazione. In linea di massima, il passaporto in corso di validità è richiesto per le destinazioni estere al di fuori dell'Unione Europea. Le formalità amministrative e/o sanitarie per effettuare il viaggio sono consultabili direttamente dall'Agenzia Cliente – e dal Suo Cliente finale - consultando: [www.viaggiare Sicuri.it/](http://www.viaggiare Sicuri.it/) , senza dimenticare i paesi di scalo o i paesi di transito, e le norme relative al covid 19,

green pass e tamponi e quarantene. Per i cittadini italiani è raccomandato controllare preventivamente l'adeguatezza dei propri documenti consultando il Sito ufficiale della polizia di stato: [www.poliziadistato.it/articolo/1087](http://www.poliziadistato.it/articolo/1087) e il Sito dell'organizzazione mondiale della sanità [www.who.int](http://www.who.int), e dell'Easa [www.easa.Europa.eu/covid-19-travel-information](http://www.easa.Europa.eu/covid-19-travel-information). In particolare, EASY MARKET invita l'Agenzia Cliente e/o al Suo cliente finale di cittadinanza italiana di verificare, presso le competenti Autorità, l'aggiornamento dei documenti, incluso quelli dei minori, carta di identità o passaporto in corso di validità, visti, trattamenti sanitari obbligatori e/o consigliati. L'Agenzia Cliente è tenuta a rispettare scrupolosamente tali formalità ed assicurarsi che i nomi e cognomi indicati sui documenti di viaggio (prenotazioni, titoli di trasporto, voucher) corrispondano esattamente a quelli riportati sui relativi documenti d'identità, passaporti, visti, ecc. EASY MARKET non potrà, quindi, essere ritenuta responsabile in caso di mancata osservanza da parte dell'Agenzia Cliente e/o del Suo Cliente finale dei suddetti obblighi, in particolare nel caso in cui all' Agenzia Cliente o i partecipanti per i quali l'Agenzia Cliente registrata abbia effettuato una prenotazione sul Sito, venga rifiutato l'imbarco o lo sbarco o venga inflitta una sanzione. A EASY MARKET non potranno in nessun caso essere imputati i costi e le conseguenze derivanti dalla mancata osservanza delle norme doganali o sanitarie dei paesi visitati. Quando il servizio include le tasse sui visti, resta inteso che EASY MARKET non può essere ritenuta responsabile in caso di rifiuto all'emissione del visto da parte dell'ambasciata del paese di destinazione. EASY MARKET desidera ricordare che le autorità del paese di destinazione rimangono le uniche autorizzate ad autorizzare o negare l'accesso al loro territorio. In caso di rifiuto del visto, spetterà all'Agenzia Cliente e/o al Suo Cliente finale contattare direttamente l'ambasciata del paese di destinazione per conoscere l'eventuale ricorso e le misure da seguire.

Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare l'Agenzia Cliente ha l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il Sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) e attraverso il Sito dell'organizzazione mondiale della sanità [www.who.int](http://www.who.int).

Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, l'Agenzia Cliente che successivamente dovesse esercitare il recesso a nome e per conto del Suo Cliente finale non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

L'Agenzia Cliente deve inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dal fornitore, dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

## 22. I MINORI

Dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani potranno viaggiare soltanto con un documento di viaggio individuale. Le nuove disposizioni prevedono che i minori italiani di 14 anni che si recano all'estero non accompagnati da uno dei genitori o da chi ne fa le veci siano muniti di una dichiarazione di accompagnamento che riporti il nome della persona, dell'ente o della compagnia di trasporto cui il minore è affidato, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà genitoriale e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.

Anche i minori possono beneficiare del "Visa Waiver Program" (Programma di viaggio in esenzione di Visto), solo se in possesso di passaporto individuale, non essendo sufficiente né valida la loro iscrizione sul passaporto dei genitori.

Se il minore di anni 14 viaggia con i genitori (anche uno soltanto) non è necessario che al passaporto del minore sia allegata la dichiarazione di accompagnamento in quanto i dati anagrafici (anche in inglese e francese) dei genitori viventi sono indicati alla pag. 5 del nuovo libretto del passaporto a 48 pagine.

Per ragioni di natura giuridica, religiosa, sociale o altro a richiesta di un genitore o su disposizione dell'Autorità Giudiziaria i dati anagrafici potranno essere omessi o depennati.

Per tutti gli accompagnatori diversi dai genitori che siano autorizzati dagli stessi (dichiarazione di assenso) non è infatti prevista l'iscrizione obbligatoria (es. nonni) sul documento. Pertanto, ogni volta che il minore di anni 14 si dovrà recare all'estero con un accompagnatore diverso dai genitori sarà necessario, da parte di questi ultimi, sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della questura, la quale provvederà a rilasciare un modello unificato che l'accompagnatore presenterà alla frontiera insieme al passaporto del minore in corso di validità.

I minori accompagnati da un genitore dovranno essere in possesso di un'autorizzazione all'espatrio qualora non abbiano lo stesso cognome del genitore che li accompagna.

In ogni caso, è onere dell'Agenzia Cliente e/ del Suo Cliente finale verificare sul sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) la documentazione necessaria ai minori per l'ingresso nel singolo Paese di destinazione, data la recente introduzione di procedure più rigide in alcuni paesi. In nessun caso EASY MARKET risponderà delle irregolarità legate alla documentazione necessaria per il viaggio.

## 23. CITTADINI UE ED EXTRA UE

I cittadini UE ed extra UE, maggiorenni e minorenni, dovranno obbligatoriamente rivolgersi alle autorità competenti del proprio paese di residenza o dei paesi di destinazione, prima di procedere alla prenotazione e all'acquisto di servizi turistici sul Sito.

L'acquisizione preventiva di informazioni aggiornate rispetto alla situazione sanitaria, sociopolitica, meteorologica, documenti necessari dei Paesi che si intendono visitare, rappresenta una fase fondamentale della preparazione responsabile del viaggio, oltre che uno degli obblighi del viaggiatore, essendo un'attività opportuna e necessaria per evitare di affrontare situazioni poco piacevoli.

Il passeggero deve munirsi di passaporto in corso di validità (da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 6 mesi dopo la data di rientro dal viaggio, a seconda del Paese di destinazione). È opportuno verificare sempre la validità dei documenti personali necessari per l'espatrio rivolgendosi alle autorità competenti.

L'onere di verifica delle normative vigenti e la necessità di eventuali visti d'ingresso da effettuarsi presso il Consolato del Paese di appartenenza e di destinazione vale ancor più per i cittadini non italiani o con doppia cittadinanza e per passeggeri non appartenenti all'Unione Europea per i quali si applicano norme relative a ordinamenti giuridici diversi da quello italiano o diversi fra loro.

## 24. NORME SPECIALI PER DESTINAZIONI O SCALI

Se il viaggio prevede un transito o un soggiorno negli Stati Uniti d'America, si ricorda che a partire dal 12 gennaio 2009 è obbligatorio ottenere un'autorizzazione ESTA (Electronic System for Travel Authorization) per potersi recare negli Stati Uniti nell'ambito del programma "Viaggio senza Visto" (Visa Waiver Program). L'autorizzazione va ottenuta prima di salire a bordo del mezzo di trasporto, aereo o navale, in rotta verso gli Stati Uniti. I cittadini di paesi aventi diritto a partecipare al programma "Viaggio senza Visto" possono già da tempo richiedere tale autorizzazione anticipata accedendo tramite Internet al Sistema Elettronico per l'Autorizzazione al Viaggio (ESTA) (Electronic System for Travel Authorization). Per entrare negli Stati Uniti d'America in esenzione di visto "Visa Waiver Program" occorre essere in possesso di uno dei seguenti documenti:

- passaporto elettronico, rilasciato a partire dal 26 ottobre 2006
- passaporto a lettura ottica rilasciato o rinnovato prima del 26 ottobre 2005
- passaporto con foto digitale rilasciato fra il 26 ottobre 2005 e il 26 ottobre 2006.

Inoltre, è necessario:

- viaggiare esclusivamente per affari e/o per turismo
- rimanere negli Stati Uniti non più di 90 giorni
- possedere un biglietto di ritorno

Si ricorda che a partire dal 27 gennaio 2017 è stata limitata la possibilità di usufruire del programma Visa Waiver Program ai cittadini con doppia cittadinanza di cui una nei seguenti paesi: Iran, Iraq, Siria o Sudan, nonché per chi ha viaggiato nei citati paesi a partire dal 1° marzo 2011, con eccezioni per alcune specifiche categorie di viaggiatori.

A partire dal 2 aprile 2025 – con la possibilità di fare domanda a partire dal 5 marzo 2025 – per i viaggi di breve durata (inclusi quelli di mero transito) nel Regno Unito sarà obbligatorio, per i cittadini italiani, così come per tutti i cittadini UE, munirsi di ETA (Electronic Travel Authorization) prima della partenza. Per i cittadini extra-UE l'obbligo è a partire dall'8 gennaio 2025, con la possibilità di fare domanda a partire dal 27 novembre 2024. L'ETA non è un visto, ma una previa autorizzazione (elettronica) a viaggiare verso il Regno Unito riservata agli stranieri esentati dall'obbligo di visto.

Per maggiori informazioni: <https://www.gov.uk/guidance/check-when-you-can-get-an-electronic-travel-authorisation-eta>

**Pacchetti con destinazione Maldive:** Il pacchetto acquistato potrebbe non comprendere i trasferimenti da e per l'aeroporto verso la struttura ricettiva prenotata. Per quasi tutti i resort situati alle Maldive è indispensabile prenotare ed avvalersi dei trasferimenti per raggiungere la destinazione finale prenotata. I viaggiatori sprovvisti della prenotazione dei trasferimenti potrebbero perdere ogni diritto parziale o totale al soggiorno presso la struttura prenotata. Rimane pertanto sempre onere dell'agenzia viaggi cliente verificare che il servizio sia presente e/o disponibile, informando e richiedendo di poter utilizzare il servizio e/o effettuare la prenotazione dei transfer qualora non compresi. Easy Market si esonera da qualsivoglia responsabilità nel caso in cui la mancata prenotazione dei servizi di trasferimenti alle Maldive causi il totale o parziale utilizzo del servizio alberghiero prenotato tramite il nostro canale di vendita.

## 25. STRUTTURE ALBERGHIERE

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato.

EASY MARKET si riserva la facoltà di sostituire, in caso di forza maggiore, la struttura ricettiva prevista con una struttura della stessa tipologia/categoria che offra servizi equivalenti. Si tratta di casi eccezionali dei quali l'Agenzia Cliente sarà avvertito non appena EASY MARKET ne verrà a conoscenza o di cui sarà tenuto ad informare EASY MARKET qualora ne fosse informato direttamente dall'erogatore o dal fornitore del servizio. L'Agenzia Cliente è tenuta a selezionare con attenzione le camere che espressamente prevedono la tipologia e numero di letti desiderati.

Importante: In alcuni paesi, le strutture ricettive non sono dotate di acqua potabile ed in tal caso l'acquisto delle bottiglie di acqua potabile è a carico dell'Agenzia Cliente.

EASY MARKET invita i genitori di neonati di munirsi prima della partenza di tutto quanto necessario per i pasti dei loro bambini in quanto alcuni alimenti non sempre sono reperibili nei paesi di destinazione.

## 26. SERVIZIO DI TRASPORTO

In caso di reclami per disservizi legati al trasporto, l'Agenzia Cliente dovrà fare esclusivo riferimento alle condizioni del vettore interessato, collegandosi al Sito web ufficiale e seguendo la procedura nella sezione dedicata ai reclami.

La normativa Europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus attraverso il regolamento (UE) n. 181/2011. Le condizioni di esecuzione del trasporto aereo sono regolate dalle condizioni di vendita delle compagnie aeree.

Regolamento Europeo 261/2004 che stabilisce norme comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco e cancellazione o ritardo prolungato di un volo. Per ulteriori informazioni: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

La Convenzione di Montréal e la Convenzione di Varsavia, in materia di trasporto in ritardo di passeggeri e danni alla consegna di bagagli in particolare e il codice della navigazione per la parte aeronautica.

Per quanto riguarda l'acquisto dei biglietti aerei, EASY MARKET agisce in qualità di semplice intermediario tra l'Agenzia Cliente e la compagnia aerea. Le condizioni dell'esecuzione del trasporto aereo dipendono dalle compagnie aeree. Al momento dell'invio dei documenti di viaggio, EASY MARKET informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005. Le variazioni di orario, itinerario, scali, cambiamenti di aeroporto, ritardi, mancate coincidenze e cancellazioni dei voli fanno parte degli inconvenienti tipici del trasporto aereo. Nella maggior parte dei casi, tali disagi sono dovuti al sovraffollamento degli spazi aerei in alcuni periodi, al rispetto delle norme della navigazione aerea, al tempo necessario per erogare servizi agli aeromobili negli aeroporti, allo scopo di garantire la sicurezza dei passeggeri. I voli diretti possono essere "non stop" o comportare uno o più scali (secondo le compagnie aeree si tratta dello stesso volo quando il numero identificativo del volo è identico) con eventuale cambio di aeromobile, senza che EASY MARKET ne sia necessariamente informata. Lo stesso vale per i voli di collegamento, che possono comportare un cambio di aeromobile. Quando l'Agenzia Cliente prenota un volo che comporta uno scalo in una città e il successivo volo parte da un altro aeroporto della stessa città, il viaggiatore è tenuto ad assicurarsi di avere il tempo sufficiente per raggiungere il secondo aeroporto. Le spese per il tragitto fino al nuovo aeroporto saranno a carico del Viaggiatore. EASY MARKET non rimborserà le spese del tragitto e non sarà responsabile in caso di mancata coincidenza. Quando una città dispone di più aeroporti, il nome dell'aeroporto indicato è solo indicativo e potrà essere soggetto a variazioni.

EASY MARKET non è in alcun caso responsabile di alcuna variazione di orario, di ritardi, cancellazioni o altre circostanze, imputabili a cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, scioperi, intemperie, guerre, sismi, epidemie) o all'Agenzia Cliente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di presentazione all'aeroporto dopo l'orario di convocazione, rifiuto all'imbarco per non aver rispettato le formalità amministrative o sanitarie richieste, mancata presentazione all'imbarco).

La mancata presentazione all'imbarco su un volo di andata (charter/ITC) o di linea o low cost) comporta automaticamente l'annullamento del volo di ritorno o dei voli in coincidenza da parte della compagnia aerea ("no-show rule"). Tale prassi è da ricondurre esclusivamente al vettore aereo, unico responsabile di tale condotta. EASY MARKET non ha alcun potere in merito e non può per questo essere ritenuta responsabile della cancellazione del volo di ritorno e/o di quelli in coincidenza con il medesimo vettore da parte della compagnia. L'Agenzia Cliente deve rivolgersi ai banchi della compagnia aerea presenti in aeroporto. La decisione circa la possibilità di mantenere in essere la prenotazione sul volo di ritorno o voli in coincidenza resta, comunque, a discrezione della compagnia aerea.

Qualunque viaggio interrotto, non darà diritto a nessun tipo di rimborso, compreso quello delle tasse aeroportuali. Se il volo di avvicinamento, all'andata o al ritorno, viene annullato o è in ritardo, le compagnie si riservano la possibilità di garantire, in tal caso, il trasporto con altro mezzo (pullman, treno, ecc.).

Se l'Agenzia Cliente organizza autonomamente il viaggio di avvicinamento, all'andata o al ritorno, si consiglia di prenotare titoli di trasporto variabili, o rimborsabili, in modo da evitare qualunque rischio di perdita finanziaria. Le conseguenze dei ritardi (a titolo esemplificativo, mancato imbarco su volo di linea) in caso di voli di avvicinamento organizzati autonomamente dall'Agenzia Cliente non saranno in alcun caso imputabili a EASY MARKET.

Ciascuna compagnia aerea ha la propria politica in materia di bagagli a mano e in stiva e di bagagli speciali (ad esempio attrezzatura sportiva).

Il peso consentito per il bagaglio in stiva, quando incluso, viene indicato sui documenti di viaggio inviati da EASY MARKET solo se non specificato online in fase di selezione del servizio da parte dell'Agenzia Cliente registrata. L'Agenzia Cliente dovrà far riferimento alle condizioni di trasporto della compagnia aerea utilizzata per il viaggio e/o alla carta di imbarco. In caso di superamento del limite, l'Agenzia Cliente è tenuta a pagare un supplemento direttamente alla compagnia aerea al momento del check-in, sempre che la compagnia consenta di trasportare il peso in eccedenza quantificandone l'importo.

La compagnia aerea non è responsabile nei confronti dei bagagli affidati dal passeggero se non in ragione degli indennizzi previsti dalle norme internazionali vigenti. In caso di deterioramento, arrivo in ritardo, furto o perdita dei bagagli, l'Agenzia Cliente è tenuta, prima di lasciare l'aeroporto a sporgere una denuncia relativa al danno subito. Si consiglia di sottoscrivere una polizza assicurativa che copra il valore di tali oggetti.

I neonati che abbiano meno di 2 anni non occupano posti a sedere: il prezzo del loro biglietto è generalmente pari al 10% della tariffa ufficiale a cui vanno aggiunte le tasse aeroportuali.

Le compagnie aeree possono talvolta rifiutare l'imbarco ad una donna in stato interessante, qualora ritengano, in base al termine della gravidanza, che esista il rischio di un parto prematuro durante il volo. Per tale motivo l'Agenzia Cliente, se in stato interessante, dovrà verificare le condizioni di trasporto della compagnia aerea utilizzata per il viaggio prima di effettuare la prenotazione.

EASY MARKET non potrà essere ritenuta responsabile di rifiuto all'imbarco da parte della compagnia aerea per non rispetto delle norme di trasporto da parte del passeggero.

## **27. ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO**

Eventuali altri servizi acquistabili sulla piattaforma Revolution al di fuori della piattaforma Volo+Hotel sono resi disponibili tramite terzi fornitori. I suddetti servizi non possono andare ad aggiungersi e comporre un pacchetto viaggi unitamente ai servizi offerti dalla piattaforma Volo+Hotel. L'Agenzia Cliente può effettuare la ricerca tramite i motori denominati rispettivamente "noleggio auto", o "trasferimenti" o "attività", compilando i campi previsti e selezionando tra i risultati, se disponibili, i servizi desiderati: tuttavia questi servizi non potranno andare a comporre né ad integrare la fattispecie di pacchetto già concluso o da concludersi all'interno della piattaforma VOLO + HOTEL.

## **28. RESPONSABILITÀ**

EASY MARKET seleziona i fornitori con particolare cura. EASY MARKET non si riterrà in alcun modo responsabile per mancata o inesatta esecuzione di uno degli elementi del pacchetto o di un servizio imputabile al Cliente Finale/Viaggiatore, ad una causa di forza maggiore, ad un caso fortuito, o ad una terza parte estranea alla fornitura dei servizi previsti dal contratto. La responsabilità di EASY MARKET è comunque limitata ai soli servizi acquistati da EASY MARKET, escludendo tutti i servizi acquistati da soggetti terzi. Il risarcimento dei danni eventualmente dovuti da EASY MARKET è disciplinato dal Codice civile, dal Codice del Turismo nonché dalle convenzioni internazionali ove applicabili. Per tutti i servizi intermediati da EASY MARKET la responsabilità della corretta erogazione dei medesimi è unicamente imputabile agli effettivi fornitori/erogatori.

## **29. RESPONSABILITÀ E ASSISTENZA DELL'ORGANIZZATORE NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI A PACCHETTO**

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici.
2. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà, anche in caso di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.



3. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.
4. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.
5. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
6. Nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto non è di scarsa importanza, avuto riguardo anche all'interesse del viaggiatore, il viaggiatore può chiedere all'organizzatore o al venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno da vacanza rovinata correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.
7. L'organizzatore o il venditore che ha concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o è stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi secondo le disposizioni delle presenti condizioni generali di contratto, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o di altri obblighi correlati, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza della legge applicabile, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza.
8. L'organizzatore o il venditore che hanno risarcito il viaggiatore sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.
9. Precisiamo che l'organizzazione tecnica è relativa esclusivamente ai servizi che compongono il pacchetto VOLO + HOTEL; pertanto, i servizi aggiuntivi acquistati autonomamente e/o non inclusi nella presente vendita VOLO + HOTEL saranno da ritenersi estranei e quindi non soggetti a garanzie e tutela assicurativa ex Dlgs 62/2018 (Direttiva UE 2015/2302) per la vendita di contratti a pacchetto da parte di Easy Market.

In caso di pacchetto turistico l'organizzatore risponde dei danni derivanti al Cliente finale/Viaggiatore dall'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

In tutti i casi nei quali EASY MARKET è esclusivamente l'intermediario del pacchetto ( a titolo esemplificativo e non esaustivo: acquisto attraverso il canale volo + hotel di servizio turistico semplice sprovvisto dell'elemento ex art 5.1c) non risponde delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma sarà responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47 del Codice del Turismo.

### **30. ANNULLAMENTO E MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE**

Qualsiasi richiesta di annullamento o modifica di una prenotazione confermata tramite la piattaforma Volo + Hotel deve essere effettuata dall'Agenzia Cliente direttamente sul Sito, richiamando la propria prenotazione e cliccando su modifica, selezionando l'azione richiesta tra quelle disponibili inclusa la richiesta di annullamento. Alternativamente potranno essere richieste contattando il servizio Customer di EASY MARKET è operativo sempre nei giorni e negli orari lavorativi consultabili sul Sito del medesimo. Tutte le richieste saranno gestite nei giorni ed orari lavorativi di EASY MARKET, la gestione non implica l'automatica concessione di modifica da parte del fornitore o la concessione della medesima senza addebiti.

La richiesta di cambio destinazione/struttura ricettiva/mezzo di trasporto ecc non costituisce una richiesta di modifica, ma una vera e propria richiesta di cancellazione della prenotazione originariamente confermata da EASY MARKET a favore di una nuova. In tal caso, quindi, l'Agenzia Cliente è tenuto a seguire la procedura relativa all'annullamento.

Le penali vengono sempre applicate se sono stati selezionati dall'Agenzia Cliente e successivamente acquistati servizi a tariffa non rimborsabile/non modificabile.

La rinuncia al viaggio da parte di alcuni partecipanti rispetto al totale dei passeggeri prenotati può implicare l'applicazione per intero del costo del viaggio.

Per le richieste di modifica, EASY MARKET provvederà a verificare la disponibilità con il/i fornitore/i dei servizi e ad inviare all'Agenzia Cliente un preventivo appena in possesso delle informazioni necessarie. Inoltre, una richiesta di modifica non può essere assimilata ad una sua accettazione.

Tutte le richieste di modifica/ cancellazione inoltrate dall'Agenzia Viaggi Cliente devono essere confermate esplicitamente da EASY MARKET. Ogni proposta alternativa / di riprotezione offerta da Easy market all'Agenzia è in richiesta impegnativa e sempre soggetta a riconferma da parte dei fornitori dei servizi associati all'interno del pacchetto. Ciò premesso, in assenza di conferma entro 7 (sette) giorni dall'invio della richiesta di modifica ovvero prima della partenza o data inizio servizi, l'Agenzia Cliente deve considerare che la sua richiesta non è accettata e che la sua prenotazione iniziale viene mantenuta invariata.

In caso di richiesta di annullamento l'importo delle penali, aggiornato in tempo reale e calcolato in funzione della regola di cancellazione di ogni servizio acquistato o previste dall'organizzatore, è indicato nel riepilogo della prenotazione consultabile sul Sito in qualsiasi momento dall'Agenzia Cliente registrato richiamando la prenotazione.

In caso di cancellazione, i cd "costi di gestione" ed i premi assicurativi non vengono mai rimborsati.

Allo stesso modo, i costi esterni non inclusi nel servizio e già sostenuti dal Viaggiatore e/o dall'Agenzia Viaggi Cliente alla data effettiva di cancellazione o modifica (in particolare, e senza che questo elenco sia esaustivo: rilascio di visti o le spese di viaggio, tasse di vaccinazione, servizi ancillari acquistati direttamente dall'Agenzia Cliente o dai viaggiatori successivamente alla prenotazione effettuata sul Sito direttamente con gli effettivi erogatori dei servizi ecc.) non sono rimborsabili in alcun modo da EASY MARKET.

Nel caso in cui il Viaggiatore fosse informato direttamente dagli erogatori dei servizi acquistati sul SITO o dai rispettivi fornitori dei medesimi o da EASY MARKET circa la non erogabilità o la modifica di uno o più servizi, potrà rivolgersi e sarà assistito dal Servizio Customer EASY MARKET nei giorni ed orari lavorativi del medesimo ovvero dal Servizio Emergenze nei giorni ed orari non lavorativi per EASY MARKET (è predisposto un sistema di assistenza clienti attraverso l'apertura da parte dell'Agenzia Viaggi Cliente di una segnalazione attraverso i canali predisposti in piattaforma e comunicati).

La cancellazione della prenotazione da parte dell'Agenzia Cliente - qualunque sia la ragione - non lo esonera in alcun modo dal pagamento delle penali. Qualsiasi soggiorno interrotto o qualsiasi servizio originariamente confermato ma non utilizzato dall'Agenzia Cliente, in particolare in caso di mancata presentazione in aeroporto, porto, stazione o in hotel o presentazione in ritardo sul luogo di incontro di qualsiasi servizio, non daranno origine ad alcun rimborso.

### **31. MODIFICA DI ALTRE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO E RECESSO**

In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto turistico o sul trasporto passeggeri verso la destinazione (ad esempio terremoti, catastrofi naturali, atti di terrorismo), il Viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare. Gli annullamenti diversi da quelli causati dalle predette circostanze, compresa l'impossibilità di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore, non legittimano il recesso senza spese, previsto per Legge.

Nel caso in cui l'Agenzia Cliente intenda, prima della partenza, in ogni momento, recedere dal contratto di pacchetto turistico, fuori dai casi previsti nei commi precedenti, sarà tenuto a rimborsare all'organizzatore le spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta. L'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere spese standard per il recesso ragionevoli, calcolate in base al momento di recesso dal contratto.

L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al Viaggiatore - comunicandolo all'agenzia viaggi Sua Cliente - il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
- b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo all' Agenzia Cliente senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

L'organizzatore procede ai rimborsi, in caso dovuti, dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. In tali casi, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

**SINGOLI SERVIZI:** Per i singoli servizi turistici acquistati al di fuori della piattaforma Volo + Hotel l'Agenzia Cliente prende atto che le tariffe dei singoli fornitori, incluse quelle dei trasporti, dei noleggi e delle strutture ricettive, hanno condizioni specifiche. I biglietti e le prenotazioni emesse, normalmente, non sono modificabili e rimborsabili e non seguono le regole di cancellazione e modifiche previste per il prodotto a pacchetto.

## 32. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO PRIMA DELLA PARTENZA

L'organizzatore del pacchetto turistico si riserva di modificare unilateralmente le condizioni del contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39 del Codice del Turismo, che siano di scarsa importanza. L'organizzatore comunica la modifica all'Agenzia Cliente in modo chiaro e preciso su un supporto durevole, ad esempio via e-mail. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può:

- a) accettare la modifica proposta dall'organizzatore;
- b) recedere dal contratto senza corrispondere penali. In caso di recesso l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto;
- b) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

Il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo. Solo in caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico per aumento del prezzo oltre l'8% o modifiche essenziali come sopra individuate e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati:

- a) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto;
- b) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito;
- c) non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

## 33. RISARCIMENTO

Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni di cui al pacchetto turistico ed i termini di prescrizione sono disciplinati dagli art. 43 – 46 del Codice del Turismo integralmente richiamati all'art 29 di queste condizioni generali di utilizzo.

- All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione europea, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.
- Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.
- Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi del presente Capo non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n. 392/2009, dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché dalle convenzioni internazionali, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del presente Capo e il risarcimento o la riduzione

del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri.

#### **34. TERMINE PREFISSATO DALLA LEGGE PER ESERCITARE I DIRITTI DEL VIAGGIATORE**

1. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni si prescrive in **due anni**, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al successivo comma 2.
2. Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in **tre anni** a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.
3. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata la data di ricezione anche per l'Organizzatore.
4. È fatta salva la sospensione della prescrizione nel caso di sospensione dei termini processuali delle giurisdizioni ordinarie ed amministrative ai sensi della l.n. 742/1969 e s.m.i., ove applicabile.

#### **35. GARANZIE DI PROTEZIONE IN CASO D'INSOLVENZA O FALLIMENTO DELL'ORGANIZZATORE O DEL VENDITORE**

1. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico e di servizio turistico collegato di cui all'art. 5 di cui alle presenti condizioni generali di contratto, sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie oppure da fondi, consorzi o altre forme associative che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.
2. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.
3. Nei casi previsti dal suddetto comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli artt. 28, 29,31 e 32 delle presenti condizioni generali di contratto.
4. Gli organizzatori e i venditori non stabiliti in uno Stato membro dell'Unione europea che vendono o offrono in vendita pacchetti in Italia o in uno Stato membro dell'Unione europea che, con qualsiasi mezzo, dirigono tali attività verso l'Italia o verso un altro Stato membro dell'Unione europea, sono obbligati a fornire al viaggiatore una garanzia equivalente a quella prevista nel presente articolo.

#### **36. RESPONSABILITA' DEL VENDITORE**

1. Il venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.
2. Il professionista è responsabile degli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili e, qualora abbia accettato di organizzare la prenotazione di un pacchetto o di servizi turistici che rientrano in servizi turistici collegati, degli errori commessi durante il processo di prenotazione.
3. Il professionista non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.
4. Il venditore è considerato come organizzatore se, in relazione ad un contratto di pacchetto turistico, se omette di fornire al viaggiatore i pertinenti moduli informativi standard IIA e IIIA di cui all'art. 6, comma 1, delle presenti condizioni generali di contratto o le informazioni relative alla denominazione commerciale, l'indirizzo geografico, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica dell'organizzatore, ovvero omette di informare il viaggiatore che egli agisce in qualità di venditore.
5. Se l'organizzatore è stabilito al di fuori dello Spazio economico europeo, il venditore stabilito in uno Stato membro è soggetto agli obblighi previsti per gli organizzatori delle presenti condizioni generali di contratto, salvo che fornisca la prova che l'organizzatore si conforma alle norme delle presenti condizioni generali di contratto.

6. Ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo il venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale. Pertanto, il venditore è obbligato ad informare senza ritardo l'organizzatore di ogni eventuale comunicazione ricevuta dai fornitori, ivi compresi i vettori aerei in particolare low cost, prima e nel corso dell'esecuzione del contratto di viaggio, in relazione al cambio di operativo (orari, aeroporti di partenza e di arrivo, altre comunicazioni ricevute) al fine di permettere all'organizzatore di informare immediatamente il viaggiatore. In caso di mancato o non tempestivo avviso all'organizzatore da parte del venditore, quest'ultimo è responsabile di questa omissione nei confronti del viaggiatore, accettando di manlevare e tenere indenne l'organizzatore da ogni richiesta di danno ed a qualsiasi titolo formulata dal viaggiatore verso l'organizzatore e causata per esclusivo inadempimento del venditore.

### 37. INDEROGABILITA' DEI DIRITTI DEL VIAGGIATORE

1. La dichiarazione che un organizzatore di un pacchetto o un professionista che agevola un servizio turistico collegato agisce esclusivamente in qualità di fornitore di un servizio turistico, d'intermediario o a qualunque altro titolo, o che un pacchetto o un servizio turistico collegato non costituisce un pacchetto o un servizio turistico collegato, non esonera gli organizzatori o i professionisti dagli obblighi imposti loro dalle presenti condizioni generali di contratto.
2. I viaggiatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle disposizioni di cui alle presenti condizioni generali di contratto.
3. Fatto salvo quanto diversamente stabilito da specifiche disposizioni di legge di cui all'art.2 delle presenti condizioni generali di contratto, eventuali clausole contrattuali o dichiarazioni del viaggiatore che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalle presenti condizioni generali di contratto o il cui scopo sia eludere l'applicazione delle disposizioni di cui alle presenti condizioni generali di contratto, non vincolano il viaggiatore.

### 38. OBBLIGO DEL VIAGGIATORE

Il viaggiatore dovrà essere munito di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. In ogni caso il viaggiatore provvederà, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandosi prima del viaggio. **In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.** Il viaggiatore dovrà informare per tempo il venditore e quest'ultimo è obbligato verificare ai sensi dell'art. 34, primo comma, del Codice del Turismo in quanto il pacchetto è stato venduto suo tramite nonché l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovrà accertarsi definitivamente di essere munito dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario di viaggio, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Il viaggiatore in quanto mandante del contratto di viaggio è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (disabilità, gravidanza, allergie, intolleranze alimentari o regimi dietetici particolari, ecc.) ed a specificare esplicitamente per iscritto la richiesta di relativi servizi personalizzati.

### 39. ASSISTENZA

EASY MARKET presta assistenza tramite il proprio servizio di Customer Service, in lingua italiana ed in inglese, alle Agenzie di viaggio Clienti e codificate alla piattaforma Revolution, nei giorni ed orari lavorativi specificati nella piattaforma di vendita. All'Agenzia Cliente viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere il fornitore/erogatore, nei giorni ed orari non lavorativi per EASY MARKET, al verificarsi di possibili problematiche strettamente collegate a servizi o pacchetti turistici confermati da EASY MARKET.

### 40. RECLAMO

Qualunque reclamo per mancata o incorretta esecuzione del contratto dovrà essere segnalato dall' Agenzia Cliente , in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, al fornitore, all'organizzatore del pacchetto e in ogni caso al rappresentante locale (se presente) senza ritardo, affinché l'organizzatore/o erogatore del servizio vi ponga tempestivamente rimedio a meno che ciò non sia impossibile o incorra in costi sproporzionati in considerazione dell'importanza della non conformità e del valore dei servizi di viaggio interessati.

Ai sensi dell'articolo 7. 1) f delle condizioni generali del contratto si fa avviso che il viaggiatore, qualora risultasse insoddisfatto dell'esito della risoluzione formulata da Easy Market, potrà indirizzare i propri

reclami mediante l'utilizzo del Sistema ODR (On-line Dispute Resolution), piattaforma messa gratuitamente a disposizione dall'Unione Europea per consentire a consumatori nell'UE o in Norvegia, Islanda e Liechtenstein di risolvere le controversie. Suddetto sistema di risoluzione delle controversie è un'organizzazione imparziale che aiuta i viaggiatori a trovare una soluzione extragiudiziale. La piattaforma ODR è di facile utilizzo e guida gli utenti attraverso l'intera procedura. È disponibile in tutte le lingue dell'UE e ha scadenze integrate per la risoluzione dei reclami: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal Codice del Turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore ovvero dell'effettivo erogatore del servizio.

Per qualunque disservizio legato ai voli e in caso di perdita o deterioramento del bagaglio durante il trasporto aereo, prima di formulare qualunque reclamo, l'Agenzia Cliente e/o il cliente finale sono tenuti a rivolgersi alla compagnia aerea: facendole constatare il disservizio, la perdita o il deterioramento dei bagagli prima di lasciare l'aeroporto, successivamente sporgendo una denuncia, cui allegare gli originali dei seguenti documenti: titolo di trasporto, dichiarazione della perdita, ricevuta della registrazione del bagaglio. In caso di perdita o deterioramento del bagaglio durante il trasporto aereo o in caso di ritardo del volo aereo, se l'Agenzia Cliente ha sottoscritto un'assicurazione a copertura di tali rischi, è tenuto a presentare una denuncia alla compagnia di assicurazioni entro il termine previsto nel suddetto contratto. La compagnia di assicurazioni accetterà solamente le domande accompagnate da tutti i giustificativi previsti dal contratto.

In caso di controversia relativa al servizio di solo trasporto, il viaggiatore potrà fare riferimento alle procedure di conciliazione previste dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti: <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.

#### **41. ASSICURAZIONI**

Tutto il prodotto selezionato ed acquistato dalla piattaforma di vendita pacchetti denominata VOLO + HOTEL include la polizza assicurativa Nobis CONTRATTO DI ASSICURAZIONE Multirischio Viaggi: **CONTRATTO DI ASSICURAZIONE MULTIRISCHIO VIAGGI - POLIZZA n. 203875633** Contraente: EASY MARKET SPA. Nel caso di acquisto di un'assicurazione di viaggio attraverso il Sito, il contratto sarà direttamente concluso, con la Compagnia di Assicurazione, i cui termini e condizioni si applicano a tale assicurazione: EASY MARKET ha la mera funzione di intermediario.

#### **42. LEGGE APPLICABILE**

Le presenti Condizioni Generali e la relazione tra l'Agenzia Cliente ed EASY MARKET sono disciplinati, dalla legge italiana, ivi inclusi il Codice del Turismo e il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del Consumo, per la parte relativa ai contratti a distanza. Le presenti Condizioni sono redatte in lingua italiana ed inglese. I contratti conclusi sul Sito di EASY MARKET si intendono stipulati in Italia e regolati dalla Legge italiana, fatti salvi gli ulteriori diritti spettanti ai Consumatori in base alla Legge dello Stato di residenza.

Per qualsiasi controversia inerente ai presenti termini e condizioni sarà competente il Foro di Rimini, fatti salvi i diritti dei Consumatori di agire anche e presso il foro dello Stato in cui hanno la residenza e di resistere solo nello Stato di residenza. E' altresì ammessa procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie da parte di un organismo certificato – ADR Center di Rimini, Via Flaminia 179, 47923, [rimini@adrcenter.com](mailto:rimini@adrcenter.com) [rimini@pec.adrcenter.com](mailto:rimini@pec.adrcenter.com) - che possiede l'indipendenza, i mezzi e le competenze necessarie per esercitare la sua attività in modo equo, rapido ed efficace sotto il profilo dei costi: <https://www.adrcenter.it/organismo-di-mediazione/rimini/>.

#### **43. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006**

Ai sensi dell'art.17 della legge n. 38/2006, la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

**Aggiornamento del 16/12/2024**