

## Términos y condiciones para la reserva

**El uso de los servicios de Easy Market implica la aceptación por parte del Usuario de los Términos Generales y de la tutela de Privacidad aquí indicados**

### Contenidos y utilización del sitio

La reserva y la adquisición de productos y servicios presentes en el sitio **Easy Market** están reguladas por las condiciones contractuales aplicadas por los proveedores de dichos productos y servicios. Cada usuario está obligado a conocer y aceptar los presentes Términos Generales antes de proceder a la reserva y/o adquisición. La recolección, el tratamiento y cualquier otra operación relativa a la información proporcionada durante el proceso de compra se efectúan conforme al Aviso de Privacidad, que forma parte integrante de los Términos Generales. El Usuario se compromete a utilizar **Easy Market**, sus funcionalidades y servicios exclusivamente con fines lícitos, respetando los Términos Generales y las condiciones contractuales que regulan la prestación de los servicios.

### Enlaces a sitios externos a Easy Market

**Easy Market** contiene enlaces a sitios web de nuestros socios comerciales o de terceros. La publicación de enlaces en **Easy Market** se realiza con fines informativos y como referencia para la navegación de los usuarios y no implica ningún reconocimiento o aprobación de los mismos o de los contenidos enlazados por parte de Easy Market.

**Easy Market** no ejerce ningún control sobre los contenidos, la información, los servicios y/o productos ofrecidos por dichos sitios enlazados, y no asume ninguna responsabilidad en cuanto a la veracidad, precisión y actualización de la información publicada en dichos sitios. Salvo que se indique lo contrario, la publicación en Easy Market de un enlace a otro hipervínculo de Internet no implica la existencia de ningún vínculo de asociación y/o afiliación comercial entre **Easy Market** y los gestores del sitio enlazado.

**Easy Market** no responde en ningún caso de las obligaciones que recaen sobre los proveedores de los productos y/o servicios individuales, sino que es responsable exclusivamente de las que surgen de su calidad de intermediario y, en cualquier caso, dentro de los límites previstos por la ley según el Decreto Legislativo n.62/2018 en aplicación de la Directiva (UE) 2015/2302.

### Derechos de autor

Este sitio está destinado al uso personal de los usuarios. No puede ser modificado, reproducido, duplicado, copiado, distribuido, vendido, revendido o explotado de ninguna otra manera con fines comerciales. Asimismo, está prohibido utilizar este sitio para cualquier propósito ilegal o prohibido. Estas condiciones podrán ser modificadas por Easy Market en cualquier momento.

### Otros

Ninguna reserva, pago u otra actividad para los Servicios de viaje con destino a Cuba debe ser facilitada, organizada o realizada por o a través de cualquier persona física o jurídica residente en los Estados Unidos a menos que esté autorizada por las leyes de sanciones estadounidenses. La agencia de viajes que compra a través de EM Revolution reconoce que el viaje a Cuba por parte de ciudadanos y residentes en los Estados Unidos está sujeto a las leyes de los Estados Unidos relativas al embargo estadounidense sobre Cuba y, por lo tanto, requiere una autorización del gobierno de los Estados Unidos. No se realizarán reembolsos o devoluciones compensatorias en relación con cualquier organización de viaje realizada por ciudadanos o residentes en los Estados Unidos sin las licencias requeridas. Las partes declaran cumplir con todas las leyes indias aplicables y con los requisitos del **Foreign Exchange Management Act**, 1999, incluida la recolección de los Detalles PAN de todos los clientes indios que utilizarían instalaciones hoteleras en el extranjero y cuyas transacciones están sujetas a informes según el **Liberalized Remittance Scheme**.

## Términos y condiciones: Vuelos de línea

**Easy Market** actúa exclusivamente como intermediario de productos y/o servicios. Easy Market informa al agente de viajes que se desempeña exclusivamente en la intermediación del servicio de vuelo regular, el cual no puede configurarse como un caso de organización de paquetes turísticos, y está regulado por los términos y condiciones del servicio individual objeto del contrato. **Se invita a consultar detenidamente las condiciones de transporte para pasajeros y equipaje de la aerolínea seleccionada.**

La reserva y/o combinación de vuelos y otros productos y/o servicios proporcionados por Easy Market son responsabilidad total del cliente final, quien asume toda la responsabilidad derivada de la posible combinación de los mismos. **Easy Market** no se hace responsable en ningún caso del ingreso incorrecto de los datos personales de los usuarios durante el proceso de compra. El usuario es responsable de las consecuencias derivadas de la introducción incorrecta de dichos datos. En el caso del producto VUELOS, Easy Market actúa como intermediario de las aerolíneas en la venta del boleto aéreo.

La tarifa no está confirmada hasta la emisión del boleto aéreo. **Easy Market** no se hace responsable en ningún caso de las obligaciones de los proveedores de productos y/o servicios individuales, sino que es responsable exclusivamente de las que surgen de su calidad de mero intermediario y dentro de los límites previstos por la ley según los artículos 1, n. 3 y n. 6, del 17 al 23, del 24 al 31 de la Ley 27/12/1977 n. 1084 de ratificación y ejecución de la Convención Internacional relativa al contrato de viaje (CCV) firmada en Bruselas el 23.4.1970 (limitado a las partes de dichas disposiciones que no se refieren al contrato de venta de paquetes turísticos y hasta su derogación según el artículo 3 del Decreto Legislativo n. 79 del 23 de mayo de 2011 – Código del Turismo) y por los artículos 51, segundo párrafo, 62 y 65 del Decreto Legislativo 21 de febrero de 2014, n. 21 de implementación de la directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, limitado al servicio de transporte de pasajeros, y la entrada en vigor del **Decreto Legislativo 62/2018 (en implementación de la directiva UE 2015/2302).**

**Easy Market**, en calidad de intermediario de viajes, no es responsable del incumplimiento total o parcial de viajes, estadías u otros productos y/o servicios que son objeto del contrato celebrado entre clientes y proveedores de los respectivos productos y/o servicios. Las agencias de viaje declaran y garantizan mantener indemne y exonerar a Easy Market, así como a las entidades relacionadas o controladas por ella, sus representantes, empleados, colaboradores, así como sus socios, de cualquier obligación de indemnización, incluidos los gastos legales, que puedan surgir en su contra en relación con el uso de los productos y/o servicios adquiridos en el sitio.

La franquicia de equipaje no está garantizada por Easy Market y siempre debe ser verificada directamente con la aerolínea, que podría, a su discreción, no incluirla en la tarifa del boleto. En este caso, será necesario verificar con el propio transportista cómo proceder para poder eventualmente facturar el equipaje en bodega. La autorización y las disposiciones dependerán de la aerolínea.

Las agencias de viaje exoneran a Easy Market de cualquier responsabilidad por retrasos, daños o pérdidas relacionados con los transportes, cancelación de vuelos u otros inconvenientes debidos a las aerolíneas, también en virtud del Reglamento 261/04/CE que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo y retraso prolongado.

### Información presente en el Sitio

El intermediario se compromete a hacer todo esfuerzo razonable para asegurarse de que la información contenida en el sitio y relativa a los servicios ofrecidos por las aerolíneas sea precisa y esté actualizada. Sin embargo, la información contenida en el sitio es proporcionada por terceros proveedores. Por lo tanto, dentro de los límites permitidos por la ley aplicable, el intermediario no puede ser considerado responsable de su precisión y exactitud.

### Documentos de Viaje

Es responsabilidad del agente de viajes asegurarse de que el usuario tenga los documentos de identidad, visados y requisitos sanitarios válidos y necesarios para acceder a los países del itinerario, y es bajo su exclusiva responsabilidad respetar todas las leyes y reglamentos de los Estados de salida, tránsito y destino. Easy Market declina cualquier responsabilidad por incumplimientos relacionados con la falta de alguno de estos requisitos. En el momento de la reserva, es necesario prestar atención a la cumplimentación de los campos relativos al nombre y apellido de los pasajeros, que deben coincidir exactamente con los indicados en el documento de identificación personal. El transportista aceptará y embarcará solo al pasajero cuyo nombre figure en el boleto.

No se tendrá derecho a ningún reembolso en caso de que se niegue el acceso a bordo del avión por no haber presentado los documentos requeridos o haber presentado documentos inválidos. El pasajero es la única persona responsable de poseer la documentación necesaria.

Para obtener información sobre los documentos requeridos para ingresar a los distintos países, recomendamos consultar antes de la compra el sitio del [Ministerio de Asuntos Exteriores.](#)

## **Presentación en los Mostradores de Retiro de Boletos, Facturación y Embarque**

Para el retiro de los boletos y para completar las formalidades de facturación a tiempo, el pasajero debe presentarse directamente en el aeropuerto en el mostrador de facturación con un documento de identidad válido para el embarque. Se recomienda presentarse en el mostrador de check-in al menos 2,5 horas antes de la salida del vuelo para completar las formalidades de embarque. Se exceptúan los pasajeros que transitan o viajan a los EE.UU., quienes deben llegar al aeropuerto al menos 3 horas antes de la salida del vuelo y presentarse puntualmente en las puertas de embarque. La reserva indica la hora de salida del avión; si el usuario no se presenta a tiempo en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque, o si no posee la documentación necesaria o no está en condiciones de viajar, la aerolínea no podrá en ningún caso aceptar o embarcar al cliente y no retrasará la salida del vuelo.

Easy Market declina toda responsabilidad en relación con lo mencionado anteriormente, siendo el pasajero el único responsable de cualquier daño o gasto incurrido por el incumplimiento de lo indicado anteriormente.

## **Boleto electrónico (e-ticket)**

El boleto electrónico se transmite automáticamente a la aerolínea/transportista y se identifica mediante un código de reserva denominado PNR (Passenger Name Record), que se comunicará al momento de la confirmación de la reserva mediante el envío de un correo electrónico a la dirección indicada por el cliente durante la reserva.

Se recuerda que los boletos aéreos tienen una validez máxima de un año desde la fecha de emisión. El vencimiento de dicho plazo implica la imposibilidad de utilizar el boleto y/o de aplicar cualquier tipo de cambio y/o reembolso.

## **Cambios y Cancelaciones**

En caso de necesidad de modificar o cancelar el boleto aéreo, el usuario, directamente o a través de la agencia de viajes, deberá comunicar la solicitud a Easy Market enviando un correo electrónico a: [voli@easymarketcrs.it](mailto:voli@easymarketcrs.it). Una vez recibida la comunicación, la oficina competente verificará si los cambios y/o cancelaciones son posibles para el boleto aéreo adquirido, según las reglas tarifarias comunicadas al momento de la compra del boleto por parte de la aerolínea.

En caso afirmativo, se comunicarán las posibles penalizaciones aplicadas por las aerolíneas, además de un posible ajuste tarifario.

Los boletos son documentos nominativos y no transferibles a terceros. Si el nombre de un pasajero no fuera correcto, podría ser necesario cancelar la reserva y comprar un nuevo boleto. Algunas reservas no pueden ser modificadas. **Easy Market** declina toda responsabilidad en relación con la inserción incorrecta de un nombre.

## **Anulación de un boleto emitido en el día y reemplazo con otro PNR:**

Es responsabilidad del cliente final, directamente o a través de la agencia de viajes, verificar con la oficina de reserva de vuelos de Easy Market la posibilidad de cancelar el vuelo sin penalizaciones. En caso de respuesta afirmativa por parte de nuestra oficina de reservas de vuelos, será necesario optar por un nuevo PNR (a la tarifa y condiciones disponibles en el sistema al momento de la reserva) y solicitar la emisión del nuevo PNR al mismo tiempo. Para ello, la agencia de viajes deberá incluir en las notas la siguiente frase: **“Solicito la cancelación simultánea del PNR .....**” indicando el antiguo PNR de la reserva que se desea cancelar. La cancelación también puede solicitarse por correo electrónico. Asegúrese de haber recibido la respuesta a su solicitud (y por correo electrónico) con la confirmación de cancelación para estar seguro de que el PNR ya no es efectivo. Es fundamental seguir este procedimiento para evitar posibles errores.

## **Reembolsos**

La autorización del reembolso y los plazos correspondientes son exclusivamente competencia de la aerolínea. Si el pago se realizó con tarjeta de crédito, el importe se reembolsará directamente a la tarjeta de crédito utilizada para realizar el pedido. Si el pago se realizó mediante transferencia bancaria, nuestro servicio de atención al cliente se pondrá en contacto con el usuario para solicitar los datos bancarios necesarios para efectuar el reembolso. Cabe señalar que los derechos de agencia y el seguro, si los hubiere, no son reembolsables.

## **Uso de los tramos de vuelo**

Los tramos de vuelo deben utilizarse consecutivamente; el no uso de cualquiera de los tramos puede resultar en la cancelación automática del itinerario de viaje sin posibilidad de reembolso del boleto.

## **Solicitudes Adicionales**

Cualquier solicitud adicional, como el embarque de animales, solicitud de asistencia para pasajeros con movilidad reducida, embarque de armas, equipos deportivos, menores no acompañados y cualquier otro embarque especial, puede señalarse al momento de la reserva o solicitar la emisión. En cualquier caso, la necesidad expresada se comunicará al transportista solo en el momento de la solicitud de emisión del boleto.

La aerolínea, según sus propias condiciones y disponibilidad, decidirá si confirma o no el servicio deseado. Antes de proceder con la emisión del boleto, Easy Market deberá esperar la respuesta del transportista; el boleto se emitirá solo previa re confirmación del mismo. En algunos casos, el transportista puede reservarse el derecho de aplicar cargos adicionales directamente en el aeropuerto. En caso de que no sea posible confirmar la solicitud, Easy Market lo notificará antes de emitir el boleto; se podrá optar por confirmar de todas formas la emisión o solicitar la cancelación de la reserva.

### **Menores no acompañados**

Cada aerolínea aplica sus propios procedimientos y reglas respecto a los menores no acompañados. Por lo general, el menor debe presentarse con un acompañante, que deberá identificarse como tal al momento de la facturación y el embarque en el avión. El acompañante debe ser una persona mayor de edad y, si no es un progenitor, el tutor u otra persona con responsabilidad parental, deberá poseer un poder adecuado y documentos de viaje para la misma ruta del menor y viajar en el mismo vuelo que el pasajero menor que acompaña.

Easy Market no se hace responsable del incumplimiento del viaje debido al incumplimiento de las reglas sobre el embarque de menores no acompañados. En cualquier caso, es responsabilidad del pasajero informarse sobre las reglas y procedimientos específicos aplicados por la aerolínea con la que pretende reservar o ha realizado la reserva; cualquier daño o gasto incurrido por el incumplimiento de las reglas sobre el embarque de menores no acompañados es responsabilidad total del pasajero.

### **Qué llevar a bordo**

En cuanto a las reglas de seguridad sobre el transporte del equipaje de mano, el pasajero puede consultar el sitio web de ENAC para encontrar toda la información relevante.

### **En caso de problemas**

En caso de problemas, puede consultar la [carta de derechos del pasajero](#) disponible en el sitio web de [ENAC](#) .

## Términos y Condiciones: Vuelos Low Cost

**Easy Market** actúa exclusivamente como intermediario de productos y/o servicios. Easy Market informa al agente de viajes que realiza exclusivamente actividades de intermediación para el servicio de vuelo regular, que no se puede considerar como la organización de paquetes turísticos y, por lo tanto, está sujeto a los términos y condiciones del servicio individual objeto del contrato, como se describe a continuación. Asimismo, **lo invita a consultar detenidamente las condiciones de transporte para pasajeros y equipaje de la aerolínea seleccionada.** La reserva y/o combinación de vuelos y diferentes productos y/o servicios proporcionados por Easy Market están totalmente a discreción del cliente, quien asume toda responsabilidad derivada de su eventual combinación. **Easy Market** no se hace responsable en ningún caso de la introducción incorrecta de datos personales por parte de los usuarios durante el proceso de compra. Por lo tanto, el usuario es responsable de las consecuencias derivadas de su introducción incorrecta. Específicamente en el caso de productos de VUELOS LOW COST, **Easy Market** actúa como intermediario de las aerolíneas en la venta de billetes de avión. La tarifa no está confirmada hasta la emisión del billete de avión. Easy Market no asume en ningún caso las obligaciones de los proveedores individuales de productos y/o servicios, sino que es responsable exclusivamente de las derivadas de su calidad de intermediario y dentro de los límites previstos por la ley de acuerdo con los artículos 1, n. 3 y n. 6, del 17 al 23, del 24 al 31 de la Ley 27/12/1977 n. 1084 de ratificación y ejecución del Convenio Internacional relativo al contrato de viaje (CCV) firmado en Bruselas el 23.4.1970 (limitado a las partes de tales disposiciones que no se refieren al contrato de venta de paquetes turísticos y hasta su derogación de acuerdo con el artículo 3 del Decreto Legislativo n. 79 de 23 de mayo de 2011 - Código de Turismo) y por los artículos 51, párrafo 2, 62 y 65 del Decreto Legislativo de 21 de febrero de 2014, n. 21, en cumplimiento de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, limitado al servicio de transporte de pasajeros y la entrada en vigor posterior del **D.lgs 62/2018 en aplicación de la Directiva (UE) 2015/2302.** **Easy Market**, como intermediario de viajes, no se hace responsable del incumplimiento total o parcial de viajes, estadías u otros productos y/o servicios que sean objeto del contrato celebrado entre los clientes y el proveedor de los productos y/o servicios correspondientes. Las agencias de viajes declaran y garantizan que eximirán de responsabilidad y liberarán a **Easy Market**, así como a las partes relacionadas o controladas por ella, sus representantes, empleados, colaboradores y socios de cualquier obligación de indemnización, incluidos los gastos legales, que puedan surgir en relación con el uso de los productos y/o servicios adquiridos en el sitio. Según la ley, las agencias de viajes exigen a Easy Market de cualquier retraso, daño o pérdida relacionada con el transporte, cancelación de vuelos u otros inconvenientes causados por las aerolíneas, incluso de acuerdo con el Reglamento 261/04/CE que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelos o retrasos prolongados.

### Información en el sitio

El intermediario se compromete a hacer todo esfuerzo razonable para asegurarse de que la información contenida en el sitio y relacionada con los servicios ofrecidos por las aerolíneas sea precisa y esté actualizada. Sin embargo, la información contenida en el sitio es proporcionada por proveedores externos. Por lo tanto, dentro de los límites permitidos por la ley aplicable, el intermediario no puede ser considerado responsable de su precisión y exactitud.

En relación con la reserva de vuelos "cd" de bajo coste, se destaca que Revolution es un sistema tecnológico que proporciona los contenidos de las aerolíneas de este tipo: sin embargo, al actuar como intermediario y no poder interferir de ninguna manera en las políticas aplicadas por las compañías aéreas, se remite a estas últimas para la confirmación y gestión de las reservas; por este motivo, se recomienda al cliente que consulte previamente los Términos y Condiciones de la compañía seleccionada.

El costo total indicado en Revolution puede incluir tarifas de emisión aplicadas por nuestros proveedores, que no serán reembolsables en caso de cancelación. En caso de cancelación de la reserva, los importes reembolsables pueden diferir de los indicados en el momento de la emisión debido al tipo de cambio de divisas que, aunque no sea visible en Revolution, se ajusta entre Easy Market y sus proveedores. Por lo tanto, los términos y condiciones mencionados anteriormente se consideran aceptados en el momento de la reserva, salvo comunicación diferente.

### Documentos de Viaje

Es responsabilidad del agente de viajes asegurarse de que el usuario tenga los documentos de identidad, visados y requisitos sanitarios válidos y necesarios para acceder a los países incluidos en el itinerario; es responsabilidad exclusiva del usuario cumplir con todas las leyes y regulaciones de los Estados de origen, tránsito y destino. Easy Market declina toda responsabilidad por incumplimientos relacionados con la falta de cualquiera de estos requisitos.

- ✓ En el momento de la reserva, es necesario prestar especial atención al completar los campos de nombre y apellido de los pasajeros, que deben coincidir exactamente con los indicados en el

documento de identificación personal. De hecho, el transportista solo aceptará y embarcará al pasajero cuyo nombre figure en el billete.

- ✓ No habrá derecho a ningún reembolso en caso de que se niegue el acceso a bordo del avión por no haber presentado los documentos requeridos o por haber presentado documentos inválidos. El pasajero es el único responsable de tener la documentación necesaria.
- ✓ Para obtener información sobre los documentos requeridos para ingresar a varios países, se recomienda consultar el sitio web del Ministerio de Asuntos Exteriores.

### **Presentación en los mostradores para la recogida de boletos, aceptación y embarque.**

Para recoger los boletos y completar los trámites de aceptación a tiempo, el pasajero debe presentarse directamente en el aeropuerto en el mostrador de aceptación con un documento de identidad válido para el embarque. Se recomienda presentarse en el mostrador de check-in al menos 2,5 horas antes de la salida del vuelo para completar los trámites de embarque. La reserva indica la hora de salida de la aeronave; si el usuario no se presenta a tiempo en el mostrador de aceptación o en la puerta de embarque, o no cuenta con la documentación necesaria o no está en condiciones de viajar, la aerolínea no podrá aceptar o embarcar al cliente en ningún caso y no retrasará la salida del vuelo.

**Easy Market** declina toda responsabilidad en relación con lo anteriormente expuesto, siendo el único responsable de cualquier daño o gasto incurrido debido al incumplimiento por parte del pasajero de lo anteriormente expuesto.

### **Check-in On line**

ATENCIÓN: Algunas aerolíneas de bajo costo requieren el check-in on line obligatorio que debe realizarse a través del sitio web de la aerolínea antes de una fecha límite establecida anteriormente a la fecha de salida. Los pasajeros que no presenten la tarjeta de embarque impresa en línea al personal de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque deberán realizar nuevamente el check-in en el mostrador del aeropuerto (si es posible) y estarán sujetos a un cargo adicional siempre impuesto por la aerolínea. Las aerolíneas que requieren el check-in on line obligatorio actualmente son indicativamente: Ryanair, Volotea, Wizz Air y Bluir.

### **Boleto electrónico (e-ticket)**

El boleto electrónico se envía automáticamente a la aerolínea/vuelo y se identifica a través de un código de reserva llamado PNR (Registro de Nombre de Pasajero), que se comunicará al momento de la confirmación de la reserva mediante la recepción de un correo electrónico de confirmación en la dirección proporcionada por el cliente durante la reserva.

Se recuerda que los boletos de avión tienen una validez máxima de un año a partir de la fecha de emisión. La expiración de dicho plazo implica la imposibilidad de utilizar el boleto y/o aplicar cualquier tipo de cambio y/o reembolso en el mismo.

### **Emisión de boletos**

Generalmente, las aerolíneas de bajo costo utilizan el boleto electrónico. Esto significa que no se imprimirá ningún boleto en papel, una vez que haya completado su reserva, recibirá un correo electrónico de confirmación donde se destacará el número de reserva de su vuelo de bajo costo. Se ruega imprimirlo y presentarlo junto con el documento de identidad en el momento del check-in. Se destaca que para todos los vuelos de Ryanair es obligatorio realizar el check-in on line directamente en el sitio web de Ryanair y imprimir la tarjeta de embarque para presentarla en el aeropuerto; para este propósito, se recomienda revisar cuidadosamente en este último sitio los plazos dentro de los cuales es obligatorio proceder a la impresión de la tarjeta de embarque, ya que la aerolínea impondrá una penalización al pasajero en caso de vencimiento del plazo.

### **Cobro del boleto**

Informamos que el cargo del boleto de avión se realizará con dos transacciones separadas. La aerolínea de bajo costo cobrará el boleto (tarifa del boleto, impuestos de aeropuerto, tarifa por equipaje facturado y cualquier "recargo" por el cargo de la tarjeta) mientras que Easy Market, en calidad de intermediario, cobrará la tarifa de servicio y el seguro de viaje opcional, (si es solicitado). Por lo tanto, en el extracto de cuenta verá dos cargos separados, pero la suma de los dos será exactamente igual al total destacado en su correo electrónico de confirmación.

### **Cancelaciones**

Generalmente, todos los boletos de bajo costo no son reembolsables excepto en los casos en que la aerolínea cancele o cambie significativamente el horario de salida. Para obtener más información, le pedimos que consulte los términos y condiciones de cada operador individual. Se recomienda a los pasajeros que reservan con mucha anticipación que confirmen la reserva entre 24 y 72 horas antes de la salida, accediendo directamente al sitio web de la aerolínea seleccionada.

## **Cambio de nombres**

Los cambios de nombres están permitidos con el pago de una penalización impuesta por el operador de bajo costo además del pago de la diferencia entre la tarifa original pagada y la tarifa mínima disponible en el momento del cambio. En cualquier caso, los cambios de nombres deben solicitarse directamente a la aerolínea low cost.

## **Cambio de fecha, hora e itinerario**

La fecha, la hora y el itinerario del vuelo pueden modificarse siempre que haya disponibilidad y previo pago de una penalización por el cambio, además del pago de la diferencia entre la tarifa original pagada y la tarifa mínima disponible en el momento del cambio. Si la tarifa total es inferior a la pagada originalmente, no se realizará ningún reembolso. En cualquier caso, los cambios deben solicitarse directamente a la aerolínea de low cost.

## **Normas de seguridad para el equipaje de mano**

A partir del 6 de noviembre de 2006, la Unión Europea adoptó nuevas normas de seguridad que limitan la cantidad de líquidos que se pueden llevar a través y más allá de los puntos de control de seguridad en el aeropuerto. Los pasajeros solo podrán transportar pequeñas cantidades (máx. 100 ml por contenedor) de líquidos, geles, cremas y contenidos gaseosos como equipaje de mano, y deben transportarse en una bolsa de plástico transparente que no exceda 1 litro (con dimensiones aproximadas de 18 x 20 cm). Los medicamentos y líquidos recetados con fines dietéticos, como los alimentos para bebés, pueden transportarse fuera de la bolsa y no están sujetos a restricciones de volumen. No hay limitaciones para los líquidos colocados en el equipaje facturado. Fuente: ENAC.

## **Qué llevar a bordo**

En cuanto a las normas de seguridad relacionadas con el transporte de equipaje de mano, el pasajero puede consultar el sitio web de la [ENAC](#) y encontrar toda la información relevante.

## **Menores no acompañados**

Cada compañía aplica sus propios procedimientos y reglas con respecto a los Menores no acompañados. Por lo general, el menor debe presentarse con un acompañante, quien deberá calificar como tal en el momento de la aceptación y embarque en la aeronave. El acompañante también debe ser una persona mayor de edad y, si no es un padre, tutor u otro individuo que ejerza la responsabilidad parental, debe poseer un poder legal adecuado y documentos de viaje para el mismo trayecto que el menor y viajar en el mismo vuelo que el menor acompañado. (Ryanair no permite el transporte de menores no acompañados menores de 16 años, en cualquier caso, es recomendable verificar en el sitio web de dicha aerolínea antes de realizar la compra). Los menores de 16 años siempre deben estar acompañados por un pasajero mayor de al menos 16 años de edad. NO están previstos otros servicios de acompañamiento y otros servicios especiales.

**Easy Market** no se hace responsable de incumplimientos en el viaje debido al no cumplimiento de las reglas sobre el embarque de menores no acompañados. En cualquier caso, es responsabilidad del pasajero informarse sobre las reglas y procedimientos específicos aplicados por la compañía con la que tiene la intención de reservar o ha reservado, cualquier daño o gasto incurrido por el incumplimiento de las reglas sobre el embarque de menores no acompañados son totalmente responsabilidad del pasajero.

## **En caso de problemas en los servicios**

En caso de problemas en los servicios, puede consultar la carta de derechos del pasajero disponible en el sitio de la [ENAC](#).

## Términos y condiciones: Hotel

### Art. 1 Definiciones

Easy Market: proveedor del sistema de reserva denominado Revolution

Agencia de Viajes: usuario que utiliza el sistema de reserva denominado Revolution

Proveedor: vendedor del servicio turístico

Establecimiento hotelero: proveedor del producto y/o servicio turístico

### Art. 2 Productos y Servicios

En la presente sección de Hotel, la Agencia de Viajes solo puede adquirir servicios turísticos hoteleros que consisten en estadías en establecimientos hoteleros; se excluyen cualquier servicio/tasa obligatoria que deba adquirirse/pagarse directamente en el lugar, salvo que se especifique lo contrario.

### Art. 3 Rol de Easy Market

Easy Market actúa exclusivamente como intermediario de servicios turísticos individuales y la reserva simultánea y/o la combinación de servicios turísticos hoteleros y otros productos y/o servicios adicionales, también accesorios disponibles en otra sección del sistema de reserva, queda a discreción total de la Agencia de Viajes, que asume toda responsabilidad, incluso como organizador, derivada de dicha combinación.

Easy Market, como intermediario, no es responsable de las obligaciones del proveedor/establecimiento hotelero/terceros proveedores de productos y servicios accesorios relacionados con la provisión y ejecución de los servicios y/o productos adquiridos y no responde por los incumplimientos de dichas partes, sino que es responsable únicamente de las obligaciones relacionadas con su calidad de intermediario y dentro de los límites establecidos por la ley.

Si los productos y/o servicios accesorios son adquiridos directamente por el cliente final en el establecimiento hotelero o por terceros proveedores de este último, Easy Market queda exento de responsabilidad en cualquier caso en la provisión y ejecución de dichos productos y/o servicios accesorios.

### Art. 4 Tipos de Reservas

Al acceder a la sección Hotel del sistema de reserva Revolution, el agente reconoce expresamente que esta solo puede y debe utilizarse exclusivamente para reservas individuales. No se permiten reservas para Grupos.

Se entiende por reservas de grupo aquellas realizadas por la agencia, aunque no sean simultáneas o en el mismo día, para estadías en el mismo establecimiento hotelero, en las mismas fechas (check-in y check-out) que en total prevén un número de huéspedes igual o superior a 15 personas, independientemente del número de habitaciones reservadas.

La agencia también reconoce y acepta expresamente que las reservas individuales realizadas en el mismo hotel durante el mismo período (check-in y check-out) **podrían considerarse por el establecimiento hotelero/proveedor/Easy Market como "reservas de grupo", independientemente del número de habitaciones reservadas, el número de personas y/o la fecha de reserva.**

En relación con estas reservas, el establecimiento hotelero y/o el proveedor se reservan expresamente el derecho de confirmar y/o ajustar el precio y/o modificar las condiciones de venta **o cancelar las mismas, incluso con la aplicación de una penalización que será responsabilidad de la agencia de viajes que realizó la reserva.**

### Art. 5 Holding Space / Bloqueo de Plazas

Se prohíbe expresamente a la agencia reservante utilizar la sección Hotel de Revolution para el bloqueo de habitaciones para ventas futuras (bloqueo de plazas). Easy Market y sus Proveedores y/o establecimientos hoteleros se reservan el derecho de cancelar, modificar condiciones y precio de venta de cualquier reserva identificada, a su exclusivo criterio, como bloqueo de plazas sin que ello conlleve ningún tipo de obligación o responsabilidad por parte de los mismos.

### Art. 6 Precios - Errores en el contenido del sistema

La agencia de viajes reconoce que la información y los precios dentro de la plataforma Revolution pueden ser incorrectos y/o inexactos. Cualquier error relacionado con el material informativo, las condiciones de venta y los precios aplicados (incluidos errores de contenido/impresión, errores topográficos, errores en el cálculo de conversión de moneda, errores en el precio en general, etc.) no obligan de ninguna manera a Easy Market y a sus proveedores y/o establecimientos hoteleros.

La agencia de viajes también reconoce que, al ser adquiridas por terceros, las descripciones del producto y/o servicio, las condiciones de venta y la indicación del precio están sujetas a cambios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. En estos casos, Easy Market y sus proveedores y/o establecimientos hoteleros se reservan el derecho de cancelar las reservas realizadas por la agencia, quien acepta expresamente que en caso de cancelación, la agencia de viajes y/o el cliente final tendrán derecho únicamente al reembolso del precio pagado, renunciando expresamente a solicitar indemnizaciones o reembolsos adicionales. Una vez identificado el error, Easy Market, sin reconocer o asumir ninguna obligación, se reserva el derecho de ofrecer



alternativas, si fuera posible, al mismo costo. Cualquier costo adicional correrá a cargo de la agencia y/o del cliente.

### **Art. 7 Impuestos**

Salvo que se especifique lo contrario, las tarifas hoteleras presentes en la plataforma Revolution normalmente incluyen los siguientes tipos de impuestos: estatales, federales, municipales.

Siempre están excluidos del precio final y deberán ser pagados en el lugar por los clientes/huéspedes, (salvo indicación expresa y diferente en las políticas del hotel reservado), los siguientes tipos de tasas: (a modo de ejemplo, pero no exhaustivo), por ejemplo, en Italia: Roma, Nápoles, Rimini, Siena, Florencia, etc., y en el extranjero: EE. UU., resort fee, etc.

Todos los costos adicionales serán responsabilidad de los clientes/huéspedes o no podrán ser solicitados bajo ningún título y/o razón a Easy Market y/o al proveedor y/o a los establecimientos hoteleros.

Se informa que en relación con los derechos y tasas y otros impuestos que deben pagarse en el lugar, dado que los montos respectivos son decididos de manera imperativa por la autoridad local sin ninguna obligación de publicidad o aviso previo y a veces son difíciles de encontrar, Easy Market, a pesar de llevar a cabo investigaciones continuas y periódicas con los proveedores de los establecimientos hoteleros, no podrá ser responsable en caso de un cambio repentino en dichas cargas públicas en comparación con el momento de su oferta.

### **Art. 8 Pagos**

La Agencia está obligada a pagar los precios de los productos y servicios turísticos reservados y los gastos de gestión de las reservas individuales cuando sean solicitados por Easy Market y en cualquier caso antes del inicio de la estadía y/o servicio reservado (salvo otro plazo acordado por escrito con Easy Market). El incumplimiento del pago en los plazos indicados y/o acordados (siempre que sean anteriores al inicio de la estadía y/o del servicio) resultará en la cancelación de la reserva con la aplicación de las penalizaciones aplicadas por el proveedor/establecimiento hotelero/tercer proveedor de servicios y/o productos accesorios, que serán responsabilidad de la agencia de viajes.

### **Art. 9 Edad de los Clientes**

El agente reconoce que todas las reservas realizadas en esta sección de hotel de Revolution requieren obligatoriamente que al menos uno de los huéspedes por cada habitación reservada tenga al menos 18 años, eximiendo en todo caso a Easy Market de cualquier consecuencia relacionada con el incumplimiento de esta condición.

### **Art. 10 Nombres**

Todas las reservas realizadas en la sección de hotel de Revolution requieren la inserción en los formularios correspondientes del nombre y apellido de todos los huéspedes (nombre indicado en el documento de identidad) que disfrutarán de la estadía. Las abreviaturas, nombres parciales o ficticios podrían ser rechazados por el establecimiento hotelero con la consiguiente cancelación de la reserva.

La agencia de viajes reconoce lo anterior y acepta expresamente que Easy Market y sus proveedores y/o establecimiento hotelero no pueden ser considerados responsables de ningún inconveniente y/o molestia relacionada con una inserción incorrecta de los nombres al momento de la reserva.

### **Art. 11 Configuración de las Camas**

El agente reconoce y acepta sin reservas que:

- a. Los tipos de habitaciones reservadas (individuales, dobles, triples, etc.) no están garantizados y podrían sufrir modificaciones por parte del establecimiento hotelero según la disponibilidad al momento del check-in.
- b. En el caso de una reserva con un "niño" (infante: de 0 a 2 años / niño: de 2 a 11 años o de 2 a 17 años según lo determine el proveedor y el establecimiento hotelero y no determinable al momento de la reserva), es facultad del proveedor y/o establecimiento hotelero acomodar al "niño" en camas existentes o, eventualmente, confirmar en el momento del check-in una cama adicional con un suplemento que corre a cargo del cliente; además, si la cama adicional no tuviera suplemento puede ser solicitado un monto adicional en el lugar, que estará a cargo del cliente, para el desayuno y las comidas del "niño".

### **Art. 12 Solicitudes del Cliente:**

- a) Solicitudes enviadas por el cliente (a modo de ejemplo pero no exhaustivo):
  - Habitación para fumadores / no fumadores
  - Habitación en pisos altos / bajos
  - Habitación no en planta baja
  - Luna de miel
  - Habitaciones contiguas o adyacentes

Estas solicitudes no están garantizadas y deben considerarse como simples notas que Easy Market trasladará al proveedor. El establecimiento hotelero, a su discreción y según la disponibilidad, se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de los clientes. La agencia reconoce lo anterior y acepta expresamente que en ningún caso Easy Market podrá ser considerada responsable por la falta de cumplimiento de las preferencias expresadas por el cliente.

- b) Solicitudes del cliente que requieren confirmación por escrito (a modo de ejemplo, pero no solo):
- Habitaciones para personas con discapacidad
  - Mascotas acompañantes
  - Confirmación de cama matrimonial o de 2 camas individuales
  - Cuna

Este tipo de servicios requiere confirmación por escrito por parte del proveedor del servicio. Easy Market transmitirá la solicitud al proveedor y se encargará de comunicar a la agencia cualquier ajuste tarifario o suplementos a pagar que, en cualquier caso, correrán a cargo del cliente.

### **Art. 13 Tarjeta de Crédito como Garantía**

Los establecimientos hoteleros se reservan el derecho, incluso en caso de que se haya realizado previamente el pago de la estadía, de solicitar una tarjeta de crédito como garantía de la reserva y de cualquier daño a la propiedad, así como para el pago de extras y/o impuestos a pagar en el lugar. En caso de que los clientes no posean una tarjeta de crédito o se nieguen a proporcionarla, el establecimiento hotelero se reserva el derecho de cancelar la reserva. Easy Market y sus proveedores no pueden ser considerados responsables de ninguna molestia o daño derivado de lo anteriormente mencionado.

### **Art. 14 Cambios y Cancelaciones**

En caso de necesidad de modificar o cancelar los servicios y/o productos reservados a través del sistema Revolution, la Agencia deberá enviar la solicitud a Easy Market mediante un correo electrónico a la dirección: [hotel@easymarket.travel](mailto:hotel@easymarket.travel).

Una vez recibida esta comunicación, el departamento competente verificará si se permiten cambios y/o cancelaciones para el servicio y/o producto adquirido.

En caso afirmativo, de acuerdo con las condiciones contractuales establecidas en la ficha de los productos y/o servicios reservados proporcionada a la Agencia al momento de la compra, se informarán sobre posibles suplementos y/o penalizaciones que serán a cargo de la Agencia.

### **Art. 15 Llegada Tarde (No Show):**

En caso de que se prevea la llegada al establecimiento receptivo después del horario de check-in indicado en los documentos de reserva, o, en ausencia de indicación expresa, después de las 20:00 horas del día de inicio de la estadía, la agencia y/o el cliente final deberán informar a la estructura correspondiente. En caso de falta de comunicación, la estructura se reserva el derecho de registrar la falta de llegada en los horarios mencionados como "no show" de los clientes, cancelando la reserva, y no entregando la habitación, y cobrando una penalización del 100% del precio de la estadía que será responsabilidad de la agencia y/o del cliente.

El agente reconoce y acepta expresamente que Easy Market no tiene poder de decisión al respecto y, por lo tanto, no puede ser considerada responsable en caso de cancelaciones y/o inconvenientes.

### **Art. 16 Reembolsos**

En caso de reembolso, si el pago del producto y/o servicio se realizó con tarjeta de crédito, el monto - neto de posibles cargos y sin intereses- será reembolsado directamente en dicha tarjeta de crédito, si lo permite el circuito de pago utilizado. El monto estará disponible en el extracto de cuenta en los próximos 2/3 meses posteriores a la solicitud. De lo contrario, Easy Market contactará directamente a la Agencia para definir los métodos de reembolso. Si el pago se realizó mediante transferencia bancaria (solo para estancias en hoteles), nuestro servicio al cliente se pondrá en contacto con la Agencia para comunicarle los datos bancarios necesarios para realizar el reembolso.

### **Art. 17 Documentación**

Es responsabilidad de la Agencia asegurarse de que su cliente posea los documentos de identidad, visados y requisitos sanitarios válidos y necesarios para acceder a los países objeto del itinerario. Easy Market declina toda responsabilidad por incumplimientos relacionados con la falta de dichos documentos.

### **Art. 18 Remisión**

Para lo no previsto, se remite al contrato de suministro del Sistema de Reservas Revolution suscrito por la agencia y cualquier anexo a dicho contrato, que se considerará íntegramente incorporado.

## Terminos y Condiciones: Excursiones y Traslados

**Easy Market** actúa exclusivamente como intermediario de productos y/o servicios. La reserva y/o combinación de hoteles y los diversos productos y/o servicios proporcionados por Easy Market son totalmente a discreción de la Agencia, que asume toda responsabilidad derivada de dicha combinación.

Los servicios turísticos de hotel, así como las excursiones y traslados, no se consideran contratos de Tour Operator de paquetes turísticos y, por lo tanto, están sujetos a los términos y condiciones del servicio individual objeto del contrato, como se indica a continuación.

**Easy Market** no se hace responsable en ningún caso de la inserción errónea de datos personales de los clientes durante el proceso de compra.

La Agencia es responsable de las consecuencias derivadas de la inserción incorrecta de dichos datos. En el caso específico del producto Hotel, Excursiones y/o Traslados, Easy Market actúa como intermediario de los diferentes proveedores en la venta únicamente de alojamiento en hoteles o servicios adicionales. Easy Market también actúa como intermediario de productos y/o servicios en relación con la venta de otros servicios accesorios y opcionales denominados "activities" (por ejemplo, guías turísticas, espectáculos, eventos deportivos y recreativos en general, servicios de restaurante, culturales, etc.) y "traslados" (desde y hacia el hotel o aeropuerto u otra estación de viaje) que pueden ser adquiridos por el cliente final por separado y proporcionados directamente por el hotel o los terceros proveedores del mismo, según las condiciones contractuales establecidas en la ficha de compra proporcionada por el hotel o los terceros proveedores al cliente final, sin que se configure el contrato de paquete turístico ni ninguna responsabilidad de Easy Market en la prestación y ejecución de dichas actividades o traslados.

**Easy Market** no asume en ningún caso las obligaciones de los proveedores de los productos y/o servicios individuales, sino que es responsable únicamente de las derivadas de su calidad de intermediario y, en cualquier caso, dentro de los límites previstos por la ley de acuerdo con los artículos 1, n. 3 y n. 6, del 17 al 23, del 24 al 31 de la Ley 27/12/1977, n. 1084, de ratificación y ejecución del Convenio Internacional relativo al contrato de viaje (CCV) firmado en Bruselas el 23.4.1970 y el **posterior Decreto Legislativo 62/2018, de implementación de la Directiva (UE) 2015/2302**.

**Easy Market** como intermediario de Viajes, no será responsable del incumplimiento total o parcial de viajes, estadias u otros productos y/o servicios que sean objeto del contrato celebrado entre el cliente y el proveedor de los productos y/o servicios.

### Cambio y Cancelación

En caso de necesidad de modificar o cancelar el alojamiento en hotel y/o los servicios adicionales (excursiones o traslados), la Agencia deberá enviar la solicitud a Easy Market por correo electrónico a la dirección: [hotel@easymarketcrs.it](mailto:hotel@easymarketcrs.it).

Una vez recibida esta comunicación, el departamento competente verificará si se permiten cambios y/o cancelaciones para el alojamiento en hotel, la excursión o el traslado adquirido. En caso afirmativo, según las condiciones contractuales establecidas en la ficha proporcionada por el hotel o el servicio al momento de la compra, se informarán las posibles penalizaciones aplicadas por el proveedor.

### Reembolsos

Si el pago se realizó con tarjeta de crédito, el importe se reembolsará directamente a la tarjeta de crédito utilizada para realizar la reserva, según el circuito de pago utilizado. El importe estará disponible en el extracto de cuenta en los próximos 2/3 meses posteriores a la solicitud.

Si el pago se realizó mediante transferencia bancaria (posible solo para hoteles), nuestro servicio de atención al cliente contactará a la Agencia para proporcionarle los datos bancarios necesarios para el reembolso.

### Documentación

Es responsabilidad de la Agencia asegurarse de que su cliente posea los documentos de identidad, visados y requisitos sanitarios válidos y necesarios para acceder a los países objeto del itinerario. Easy Market declina toda responsabilidad por incumplimientos relacionados con su falta. Además, durante el proceso de reserva, es necesario prestar especial atención a la cumplimentación de los campos relativos al nombre y apellido de los pasajeros, que deben coincidir exactamente con los indicados en el documento de identidad personal de los clientes.

## Términos y Condiciones: Alquiler de Autos

Easy Market informa a la agencia que actúa exclusivamente como intermediario para todos los servicios ofrecidos a través de esta sección, y para ello le invita a leer cuidadosamente las Condiciones Generales de este sitio, ya que son aplicables.

El servicio de alquiler de autos turísticos no se considera un contrato de Tour operator y, por lo tanto, está sujeto a los términos y condiciones del servicio individual objeto del contrato, como se indica a continuación. Easy Market actúa exclusivamente como intermediario de productos y/o servicios.

La reserva y/o combinación de alquiler de autos y los diversos productos y/o servicios proporcionados por **Easy Market** están totalmente a discreción de la agencia, que asume toda responsabilidad derivada de dicha combinación.

Easy Market no se hace responsable en ningún caso de la inserción errónea de los datos personales de los usuarios durante el proceso de compra. La agencia es responsable de las consecuencias derivadas de su inserción incorrecta. Durante el proceso de reserva, es necesario prestar especial atención a la compilación de los campos relativos al nombre y apellido de los pasajeros, que deben coincidir exactamente con los indicados en el documento de identificación personal.

**Easy Market** no responde en ningún caso de las obligaciones que pesan sobre los proveedores de los productos y/o servicios individuales, sino que es responsable exclusivamente de aquellas que surgen de su calidad de intermediario y, en cualquier caso, dentro de los límites previstos por la ley de acuerdo con los artículos 1, n. 3 y n. 6, del 17 al 23, del 24 al 31 de la Ley 27/12/1977, n. 1084, de ratificación y ejecución de la Convención Internacional relativa al contrato de viaje (CCV) firmada en Bruselas el 23.4.1970 (limitado a las partes de dichas disposiciones que no se refieren al contrato de venta de paquetes turísticos y hasta su derogación de conformidad con el artículo 3 del Decreto Legislativo n. 79 del 23 de mayo de 2011 - Código de Turismo) y los artículos 51, párrafo 2, 62 y 65 del Decreto Legislativo del 21 de febrero de 2014, n. 21, de implementación de la directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, limitado al servicio de transporte de pasajeros.

En el caso del producto AUTO, **Easy Market** actúa como intermediario entre la compañía de alquiler de autos **MicronNexus GmbH**, socio en la provisión del servicio de alquiler de autos, y el cliente.

Proveedor del Servicio de Alquiler de Autos:

**MicronNexus GmbH**  
**Haus am Domplatz**  
**Buceriusstraße 2 20095**  
**Hamburgo,**  
**Alemania.**

**Easy Market** no responde en ningún caso de las obligaciones que pesan sobre los proveedores de los productos y/o servicios individuales, sino que es responsable exclusivamente de aquellas que surgen de su calidad de intermediario y, en cualquier caso, dentro de los límites previstos por la ley de acuerdo con los artículos 1, n. 3 y n. 6, del 17 al 23, del 24 al 31 de la Ley 27/12/1977, n. 1084, de ratificación y ejecución de la Convención Internacional relativa al contrato de viaje (CCV) firmada en Bruselas el 23.4.1970 y el **Decreto Legislativo 62/2018, de implementación de la directiva (UE) 2015/2302**.

Easy Market, en calidad de intermediario de viajes, no responde del incumplimiento total o parcial de viajes, estancias u otros productos y/o servicios que sean objeto del contrato celebrado entre clientes y proveedor de los respectivos productos y/o servicios. La agencia declara y garantiza que mantendrá indemne y liberará a Easy Market, así como a las partes relacionadas o controladas por ella, sus representantes, empleados, colaboradores y socios de cualquier obligación de indemnización, incluidos los gastos legales, que puedan surgir en relación con el uso de los productos y/o servicios adquiridos en el sitio.

### Pago del servicio de alquiler de autos

El cargo se realizará a través del sitio Revolution.travel por el importe total del alquiler de autos. El costo de cualquier servicio adicional reservado debe pagarse en el lugar.

### Documentos necesarios para recoger un automóvil

Para poder recoger el auto, es necesario presentar los siguientes documentos:

- Tarjeta de crédito válida en el momento de la reserva y a nombre de la persona que recogerá el auto, con un límite de crédito suficiente para realizar el pago. No son válidas para este fin las tarjetas de débito. Es obligatorio que quien recoge el auto sea el titular de la reserva. No se entregarán autos a aquellos que no sean titulares de una tarjeta de crédito;

- Voucher relativo a la reserva del alquiler de autos. Una vez realizada la reserva, se enviará un correo electrónico de confirmación con el código de reserva a la dirección de correo electrónico proporcionada durante la reserva. En un plazo de dos días laborables, el cliente recibirá la confirmación de la compañía de alquiler de autos. A partir de este correo electrónico, podrá verificar el estado de la reserva haciendo clic en un enlace que abrirá una página con el voucher para imprimir y entregar al momento de recoger el auto.
- Licencia de conducir válida; las personas que conduzcan deben tener una licencia de conducir válida desde hace al menos 1 año y no deben haber cometido infracciones graves al código de tránsito.
- Un documento de identidad válido: Easy Market no se hace responsable de los incumplimientos relacionados con la falta de alguno de los documentos mencionados anteriormente o con la presentación de un documento inválido.

# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VENTA EASY BOX PRO

## CONTENIDO DEL CONTRATO DE VENTA DEL PAQUETE

Forman parte integral del contrato de viaje, además de las siguientes condiciones generales, la información precontractual según el artículo 34 del Código de Turismo, la descripción del paquete contenida en el catálogo impreso, si está prevista, y en línea, o en el programa de viaje o ficha técnica, así como los documentos proporcionados antes de la ejecución del paquete y la confirmación de la reserva de los servicios turísticos solicitados por el viajero según el artículo 36 del Código de Turismo.

### 1. FUENTES LEGISLATIVAS

- 1) La venta de paquetes tiene por objeto servicios turísticos que se prestarán en Italia y en el extranjero y está regulada por el d.lgs. 62 d.lgs. 21 de mayo de 2018, n. 62 en aplicación de la Directiva (UE) 2015/2302 relativa a los paquetes turísticos y servicios turísticos vinculados que modifica el anexo 1 al d.lgs. 23 de mayo de 2011, n. 79 (artículos 32 – 51-novies y Anexos A y B - Código de Turismo), por el d.lgs. 6 de septiembre de 2005, n. 206 (Código de Consumo), por el código civil italiano para aquellos aspectos que no están regulados por las leyes citadas, así como por la ley 27 de diciembre de 1977, n. 1084, que ha hecho ejecutiva la Convención internacional sobre el contrato de viaje (CCV) de 23 de abril de 1970 hasta el momento en que sea derogada a partir del momento en que se haga efectiva la denuncia del Estado italiano de dicha Convención, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la misma.

### 2. RÉGIMEN ADMINISTRATIVO

- 1) El organizador y el vendedor del paquete al que se dirige el viajero ejercen su actividad de conformidad con las leyes estatales y regionales donde están establecidas.
- 2) El organizador y el vendedor informan al viajero de los detalles de la cobertura del contrato de seguro de responsabilidad civil a favor del viajero para la compensación de los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales del organizador y del vendedor, de las pólizas de seguro o garantías bancarias o fondos, consorcios u otras formas asociativas en caso de insolvencia o quiebra del organizador o del vendedor para garantizar el reembolso del precio, sin demora a solicitud del viajero, del precio pagado por la compra del paquete y el regreso inmediato del viajero en caso de que el paquete incluya el transporte del viajero, así como, si es necesario, el pago de alimentos y alojamiento antes del regreso. Easy Market Spa, en cumplimiento de la legislación, está asegurada por la Responsabilidad Civil Profesional del Tour Operador y Agencia de Viajes con UnipolSai Assicurazioni Spa, póliza n. 162500059 (Límite máximo de 2.000.000,00) y además con póliza n.162500030 (Límite máximo de 31.500.000,00).

### 3. DEFINICIONES

A los efectos del presente contrato, se entiende por:

#### a) “servicio turístico”:

- 1) el transporte de pasajeros;
- 2) el alojamiento que no forma parte del transporte de pasajeros y no está destinado a fines residenciales, o para cursos de idiomas a largo plazo;
- 3) el alquiler de coches, de otros vehículos de motor según el decreto del Ministro de Infraestructuras y Transportes de 28 de abril de 2008, publicado en el Boletín Oficial de la República italiana n. 162 de 12 de julio de 2008, o de motocicletas que requieren un permiso de conducir de categoría A, de acuerdo con el decreto legislativo 16 de enero de 2013, n. 2;
- 4) cualquier otro servicio turístico que no forme parte de ninguno de los servicios turísticos mencionados en los números 1), 2) o 3), y que no sea un servicio financiero o de seguros;

#### b) “servicio turístico complementario”:

servicios accesorios como, entre otros, el transporte de equipaje proporcionado dentro del transporte de pasajeros; el uso de estacionamientos de pago en estaciones o aeropuertos; el transporte de pasajeros a corta distancia durante visitas guiadas o traslados entre un establecimiento de alojamiento y una estación de viaje con otros medios; la organización de actividades de entretenimiento o deportivas;

la provisión de comidas, bebidas y limpieza proporcionadas en el alojamiento; el uso de bicicletas, esquís y otros equipos del establecimiento de alojamiento o el acceso a instalaciones en el lugar, como piscinas, playas, gimnasios, saunas, centros de bienestar o termales, incluido para los clientes del hotel;

cualquier otro servicio complementario típico también según la práctica local;

**c) “paquete”:**

la combinación de al menos dos tipos diferentes de servicios turísticos con el fin del mismo viaje o de las mismas vacaciones, si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

1) dichos servicios son combinados por un único profesional, también a solicitud del viajero o de acuerdo con su selección, antes de que se celebre un contrato único para todos los servicios;

2) dichos servicios, aunque se celebren con contratos distintos con proveedores individuales de servicios turísticos, son:

- adquiridos en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero consienta el pago;
- ofrecidos, vendidos o facturados a un precio fijo o global;
- publicitados o vendidos bajo la denominación "paquete" o denominación similar;
- combinados después de la conclusión de un contrato mediante el cual el profesional permite al viajero elegir entre una selección de diferentes tipos de servicios turísticos, o adquiridos a través de profesionales distintos mediante procesos de reserva conectados por vía telemática donde el nombre del viajero, los detalles del pago y la dirección de correo electrónico sean transmitidos por el profesional con el que se celebra el primer contrato a uno o más profesionales y el contrato con este último o estos últimos profesionales se celebre a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio turístico;

**d) “contrato de paquete turístico”:**

el contrato relativo al paquete completo o, si el paquete se suministra en base a contratos distintos, el conjunto de contratos relacionados con los servicios turísticos incluidos en el paquete;

**e) “inicio del paquete”:**

el inicio de la ejecución de los servicios turísticos incluidos en el paquete;

**f) “servicio turístico asociado”:**

al menos dos tipos diferentes de servicios turísticos adquiridos con el fin del mismo viaje o de las mismas vacaciones, que no constituyen un paquete, y que implican la celebración de contratos distintos con los proveedores individuales de servicios turísticos, si un profesional facilita, alternativamente:

- 1) en el momento de una sola visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separados de cada servicio turístico por parte de los viajeros;
- 2) la adquisición dirigida de al menos un servicio turístico adicional a otro profesional cuando dicha adquisición se realice dentro de las 24 horas posteriores a la confirmación de la reserva del primer servicio turístico;

**g) “viajero”:**

cualquier persona que pretenda celebrar un contrato, celebre un contrato o esté autorizada a viajar en virtud de un contrato celebrado, en el ámbito de aplicación de estas condiciones generales;

**h) “profesional”:**

cualquier persona física o jurídica pública o privada que, en el ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, actúe en los contratos objeto de estas condiciones generales, también a través de otra persona que actúe en su nombre o por su cuenta, en calidad de organizador, vendedor, profesional que facilita servicios turísticos conectados o proveedor de servicios turísticos, según la normativa vigente;

**i) “organizador”:**

un profesional que combina paquetes y los vende o los ofrece en venta directamente o a través o junto con otro profesional, o el profesional que transmite los datos relativos al viajero a otro profesional de acuerdo con la letra c), número 2.4);

**l) “vendedor”:**

el profesional que no es el organizador que vende o ofrece en venta paquetes combinados por un organizador;

**m) “establecimiento”:**

el establecimiento definido por el artículo 8, párrafo 1, letra e), del decreto legislativo 26 de marzo de 2010, n. 59 o "el ejercicio efectivo y continuado de una actividad económica no asalariada por parte del proveedor, llevado a cabo con una infraestructura estable";

**n) “soporte duradero”:**

cualquier instrumento que permita al viajero o al profesional conservar la información que les está personalmente dirigida de manera que puedan acceder a ella en el futuro durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que se destinan y que permita la reproducción idéntica de la información almacenada;

**o) “circunstancias inevitables y extraordinarias”:**

una situación fuera del control de la parte que invoca dicha situación y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables;

**p) “defecto de conformidad”:**

un incumplimiento de los servicios turísticos incluidos en un paquete;

**q) “menor”:**

persona menor de 18 años;

**r) “punto de venta”:**

cualquier local, móvil o inmóvil, destinado a la venta al por menor o sitio web de venta al por menor o instrumento similar de venta en línea, incluso en el caso de que los sitios web de venta al por menor o instrumentos de venta en línea se presenten a los viajeros como un único instrumento, incluido el servicio telefónico;

**s) “regreso”:**

el retorno del viajero al lugar de partida o a otro lugar acordado por las partes contratantes.

#### **4. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL AL VIAJERO**

1. Antes de la celebración del contrato de paquete turístico o de una oferta correspondiente, el organizador y, en caso de que el paquete se venda a través de un vendedor, también este último, proporcionarán al viajero el formulario informativo pertinente estándar, dependiendo de si se trata de:

**IA** - contratos de paquete turístico donde sea posible el uso de enlaces hipervínculos;

**IIA** - contratos de paquete turístico en situaciones diferentes a las mencionadas en el punto I;

**IIIA** - en caso de que el organizador transmita datos a otro profesional según lo dispuesto en el artículo 3, párrafo 1, letra c), punto 2.4) de estas condiciones generales;

**IB** - cuando el profesional que facilita un servicio turístico conectado en línea de acuerdo con el artículo 3, párrafo 1, letra f), punto 1), de estas condiciones generales sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta;

**IIB** - cuando el profesional que facilita un servicio turístico asociado en línea de acuerdo con el artículo 3, párrafo 1, letra f), punto 1), de estas condiciones generales sea un profesional distinto a un transportista que vende un billete de ida y vuelta;

**IIIB** - en caso de servicios turísticos asociado según lo dispuesto en el artículo 3, párrafo 1, letra f), punto 1), de estas condiciones generales, cuando los contratos se celebren en presencia, simultánea y física, del profesional (distinto de un transportista que vende un billete de ida y vuelta) y del viajero;

**IVB** - cuando el profesional que facilita un servicio turístico asociado en línea de acuerdo con el artículo 3, párrafo 1, letra f), punto 2), de estas condiciones generales sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta;

**VB** - cuando el profesional que facilita un servicio turístico asociado en línea de acuerdo con el artículo 3, párrafo 1, letra f), punto 2), de estas condiciones generales sea un profesional distinto a un transportista que vende un billete de ida y vuelta.

2. Además de la siguiente información:

**a)** las características principales de los servicios turísticos, tales como:

- 1) el destino o destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estadía con sus fechas correspondientes y, si se incluye el alojamiento, el número de noches incluidas;
- 2) los medios, características y categorías de transporte, lugares, fechas y horarios de salida y regreso, duración y lugar de escala intermedia y conexiones; en caso de que el horario exacto aún no esté establecido, el organizador y, en su caso, el vendedor, informarán al viajero sobre el horario aproximado de salida y regreso;
- 3) la ubicación, características principales y, si corresponde, la categoría turística del alojamiento de acuerdo con la normativa del país de destino;
- 4) las comidas proporcionadas;
- 5) las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del paquete;
- 6) los servicios turísticos prestados al viajero como miembro de un grupo y, en ese caso, el tamaño aproximado del grupo;
- 7) el idioma en el que se prestan los servicios;
- 8) si el viaje o las vacaciones son adecuados para personas con movilidad reducida y, a solicitud del viajero, información precisa sobre la idoneidad del viaje o las vacaciones teniendo en cuenta las necesidades del viajero;

**b)** la denominación comercial y la dirección geográfica del organizador y, si está presente, del vendedor, sus números de teléfono y direcciones de correo electrónico;

**c)** el precio total del paquete, incluidos los impuestos y todos los derechos, impuestos y otros costos adicionales, incluidos los posibles gastos administrativos y de gestión de trámites, o, si estos no son



razonablemente calculables antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costos adicionales que el viajero podría tener que pagar aún;

**d)** las modalidades de pago, incluido el importe o porcentaje del precio a pagar como anticipo y el calendario para el pago del saldo, o las garantías financieras que el viajero debe pagar o proporcionar;

**e)** el número mínimo de personas requeridas para el paquete y el plazo mencionado en el artículo 41, párrafo 5, letra a), (Código del Turismo) antes del inicio del paquete para la posible resolución del contrato en caso de no alcanzar el número;

**f)** información general sobre las condiciones de pasaporte y visado, incluidos los tiempos aproximados para la obtención de visados y los requisitos sanitarios del país de destino;

**g)** información sobre la facultad del viajero para rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del paquete, previo pago de las correspondientes tasas de cancelación adecuadas, o, si se prevén, las tasas de cancelación estándar requeridas por el organizador de conformidad con el artículo 41, párrafo 1 (Código del Turismo);

**h)** La información sobre la suscripción opcional u obligatoria de un seguro que cubra los gastos de cancelación unilateral del contrato por parte del viajero o los gastos de asistencia, incluido el retorno, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento (ATENCIÓN: para los viajeros no residentes en Italia y en los países limítrofes, la agencia deberá verificar la existencia de cobertura de seguro para los gastos de asistencia).

**i)** Los detalles de la cobertura establecida en el artículo 47, apartados 1, 2 y 3 (Código de Turismo) y en particular los detalles de la cobertura del contrato de seguro de responsabilidad civil a favor del viajero para la compensación de daños derivados de la violación de las obligaciones contractuales del organizador y del vendedor, de las pólizas de seguro o garantías bancarias, así como de fondos, consorcios u otras formas asociativas en casos de insolvencia o quiebra del organizador o del vendedor para garantizar el reembolso del precio, sin demora a solicitud del viajero, del precio pagado por la compra del paquete y el regreso inmediato del viajero en caso de que el paquete incluya el transporte del viajero, así como, si es necesario, el pago de la comida y el alojamiento antes del regreso;

**l)** que el viajero no podrá invocar ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los paquetes turísticos de acuerdo con el Código de Turismo y que cada proveedor de servicios será el único responsable de la ejecución contractual adecuada de su servicio, mientras que podrá invocar la protección en caso de insolvencia o quiebra de acuerdo con el artículo 19 de las presentes condiciones generales de contrato, en caso de celebración de un contrato que conduzca a la creación de un servicio turístico vinculado o una oferta correspondiente.

## **5. CONTENIDO DEL CONTRATO DE PAQUETE TURÍSTICO**

1. El contrato de paquete turístico incluirá todo el contenido de la información pre contractual establecida en el artículo 4 de estas condiciones generales, así como la siguiente información:

**a)** Las solicitudes específicas del viajero aceptadas por el organizador;

**b)** Una declaración que certifique que el organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios turísticos incluidos en el contrato y está obligado a prestar asistencia en caso de que el viajero se encuentre en dificultades, incluso en caso de circunstancias imprevistas no imputables al organizador, en particular proporcionando la información adecuada sobre servicios de salud, autoridades locales y asistencia consular y asistiendo al viajero en la realización de comunicaciones a distancia y ayudándolo a encontrar servicios turísticos alternativos. El organizador puede exigir el pago de un costo razonable por esta asistencia en caso de que el problema sea causado intencionalmente por el viajero o por su culpa, dentro de los límites de los gastos efectivamente incurridos.

**c)** El nombre y los datos de contacto, incluida la dirección geográfica, de la entidad encargada de la protección en caso de insolvencia;

**d)** El nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si corresponde, número de fax del representante local del organizador, de un punto de contacto u otro servicio que permita al viajero comunicarse rápidamente y de manera efectiva con el organizador para solicitar asistencia o presentar cualquier reclamo relacionado con defectos de conformidad encontrados durante la ejecución del paquete;

**e)** La obligación del viajero de comunicar, sin demora y teniendo en cuenta las circunstancias del caso, directamente o a través del vendedor, cualquier defecto de conformidad encontrado durante la ejecución de un servicio turístico previsto en este contrato;

**f)** En el caso de menores que viajen sin estar acompañados por un padre u otra persona autorizada, en virtud de un contrato de paquete turístico que incluya alojamiento, la información que permita establecer contacto directo con el menor o el responsable del menor en su lugar de alojamiento;

**g)** Información sobre los procedimientos existentes para la presentación de quejas y los mecanismos de resolución alternativa de disputas (ADR - Alternative Dispute Resolution), de acuerdo con el decreto legislativo del 6 de septiembre de 2005, n. 206 y, si corresponde, sobre el organismo ADR al que está sujeto el profesional y sobre la plataforma de resolución de disputas en línea de acuerdo con el Reglamento (UE) n. 524/2013;

**h)** Información sobre el derecho del viajero a ceder el contrato a otro viajero y sobre los términos y costos relacionados.

## **6. PROPUESTA DE COMPRA**

1. La propuesta de compra venta del paquete turístico debe ser redactada de manera clara y precisa en un formulario contractual adecuado, si es necesario mediante medios de comunicación a distancia, completada en todas sus partes y firmada por el viajero, incluso a través de sistemas electrónicos, quien también tendrá derecho a una copia en papel en caso de que el contrato de paquete turístico se haya celebrado en presencia física simultánea de las partes.
2. La aceptación de la propuesta de compra del paquete turístico se perfecciona, con la consiguiente conclusión del contrato, solo en el momento en que el organizador envíe la confirmación correspondiente, también mediante medios de comunicación a distancia, al viajero también a través del vendedor, quien se encargará de entregarla al viajero. El viajero tiene derecho a recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje o las vacaciones con respecto a las necesidades expresadas por él mismo en la propuesta de compra del paquete turístico, incluso sobre la idoneidad del viaje o las vacaciones para personas con movilidad reducida, así como sobre la solicitud de comidas especiales durante el transporte y el alojamiento.
3. De acuerdo con el artículo 36, párrafo 4 (Código de Turismo), para los contratos negociados fuera de los locales comerciales con el viajero se proporcionará una copia o confirmación del contrato de paquete turístico en papel o, si el viajero lo consiente, en otro soporte duradero. Para los contratos negociados fuera de los locales comerciales según el artículo 45, párrafo 1 letra h) del Decreto Legislativo 206/2005 (Código de Consumo), se entiende: cualquier contrato entre el profesional y el consumidor: 1) concluido en presencia física y simultánea del profesional y del consumidor, en un lugar diferente a los locales del profesional; 2) para el cual se ha hecho una oferta por parte del consumidor, en las mismas circunstancias mencionadas en el número 1; 3) concluido en los locales del profesional o a través de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que el consumidor haya sido abordado personal y individualmente en un lugar diferente a los locales del profesional, en presencia física y simultánea del profesional y del consumidor; o 4) concluido durante un viaje promocional organizado por el profesional y con el propósito o efecto de promover y vender bienes o servicios al consumidor.

## **7. PAGOS**

1. En el momento de la suscripción de la propuesta de compra del paquete turístico, se deberá abonar:
  - a)** la tarifa de gestión práctica, si se ha indicado expresamente en la propuesta de compra de paquete turístico;
  - b)** cualquier anticipo, incluida la tarifa de gestión práctica que se paga como depósito confirmatorio y anticipo del precio;
  - c)** el saldo deberá ser abonado por el viajero sin demora dentro del plazo establecido por el organizador en la confirmación de reserva de la propuesta contractual de compra de paquete turístico;
  - d)** el incumplimiento del pago de las sumas anteriores por parte del viajero al organizador, también a través del vendedor, en las fechas establecidas en la propuesta contractual de compra de paquete turístico, determina, por parte del organizador, la resolución automática del contrato de viaje por hecho y culpa del viajero, con la consiguiente aplicación de las penalizaciones previstas en el artículo 9 de estas condiciones generales, incluso en el caso de que el organizador haya enviado al viajero los recibos, cupones y boletos necesarios, información sobre el horario de salida previsto y el plazo límite de aceptación, así como los horarios de las paradas intermedias, conexiones y llegada.

## **8. PRECIO**

1. El precio del paquete turístico se determina en la propuesta de compra de paquete turístico y después de la conclusión del contrato, el precio solo puede aumentar si el contrato lo establece expresamente y solo son posibles como consecuencia de cambios en:
  - a)** el precio del transporte de pasajeros en función del costo del combustible u otras fuentes de energía;
  - b)** el nivel de impuestos o tasas sobre los servicios turísticos incluidos en el contrato impuestos por terceros no directamente involucrados en la ejecución del paquete, incluidos los impuestos de aterrizaje, desembarque y embarque en puertos y aeropuertos;

- c) los tipos de cambio relevantes para el paquete, en relación con la fecha de publicación del programa de viaje, según se indica en el catálogo, también en línea.

El viajero tiene derecho a una reducción del precio correspondiente a la disminución de los costos como resultado de cambios en los puntos mencionados en las letras a), b) y c) que ocurran después de la conclusión del contrato y antes del inicio del paquete. En caso de aumento o disminución del precio, el viajero tiene derecho a conocer los métodos de cálculo de la revisión del precio.

2. El aumento del precio, independientemente de su cuantía, solo es posible previa comunicación clara y precisa en un soporte duradero por parte del organizador al viajero, junto con la justificación de dicho aumento y los métodos de cálculo, al menos veinte días antes del inicio del paquete.
3. En caso de disminución del precio, el organizador tiene derecho a deducir los gastos administrativos y de gestión reales del reembolso debido al viajero, de los cuales debe proporcionar prueba a solicitud del viajero.
4. Si el aumento del precio excede el 8% del precio total del paquete, se aplica el artículo 9 de estas condiciones generales de contrato.
5. El precio está compuesto por:
  - a) tarifa de inscripción o tarifa de gestión práctica;
  - b) tarifa de participación indicada en el catálogo, también en línea, o en la cotización del paquete turístico proporcionada por el organizador al vendedor o al viajero;
  - c) costos de visas y tasas de entrada según el artículo 4, párrafo 2, letra f) de estas condiciones generales de contrato;
  - d) cualquier prima de seguros según el artículo 4, párrafo 2, letra h) de estas condiciones generales de contrato;

## **9. MODIFICACIÓN DE OTRAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE PAQUETE TURÍSTICO**

1. Antes del inicio del paquete, el organizador puede modificar unilateralmente las condiciones del contrato distintas al precio, reservándose ese derecho en estas condiciones generales de contrato y siempre que la modificación sea de escasa importancia. En particular, dichas modificaciones pueden afectar a horarios, rutas de vuelo e identidad del transportista efectivo indicados en la aceptación de la propuesta de compra de paquete turístico por parte del organizador. El organizador comunica la modificación al viajero de manera clara y precisa en un soporte duradero.
2. Si, antes del inicio del paquete, el organizador se ve obligado a modificar significativamente una o más características principales de los servicios turísticos mencionados en el artículo 3, párrafo 1, letra a) de estas condiciones generales de contrato o no puede satisfacer las solicitudes específicas del viajero aceptadas por el organizador o propone aumentar el precio del paquete en más del 8% según el artículo 8 de estas condiciones generales de contrato, el viajero, dentro de un período razonable especificado por el organizador, puede aceptar la modificación propuesta o rescindir el contrato sin incurrir en gastos de cancelación. En caso de cancelación, el organizador puede ofrecer al viajero un paquete sustitutivo de calidad equivalente o superior.
3. El organizador informa, sin demora injustificada, al viajero de manera clara y precisa en un soporte duradero:
  - a) de las modificaciones propuestas según los párrafos 1 y 2 anteriores y de su incidencia en el precio del paquete de acuerdo con el siguiente párrafo 4 de este artículo;
  - b) de un período razonable dentro del cual el viajero debe informar al organizador de su decisión según el párrafo 2 anterior;
  - c) de las consecuencias de la falta de respuesta del viajero dentro del período especificado en la letra b) anterior y del posible paquete sustitutivo ofrecido y su precio correspondiente.
4. Si las modificaciones al contrato de paquete turístico o al paquete sustitutivo mencionado en el párrafo 2 anterior resultan en un paquete de calidad o costo inferior, el viajero tiene derecho a una adecuada reducción del precio.
5. En caso de cancelación del contrato de paquete turístico según el párrafo 2 anterior, si el viajero no acepta un paquete sustitutivo, el organizador reembolsará sin demora injustificada y en cualquier caso dentro de los catorce días posteriores a la cancelación del contrato todos los pagos realizados por o en nombre del viajero para el paquete, y se aplicarán las disposiciones de los artículos 14 y 15 de estas condiciones generales de contrato en relación con la reducción del precio y la compensación por daños.

## **10. DERECHO DE CANCELACIÓN DEL VIAJERO ANTES DEL INICIO DEL PAQUETE TURÍSTICO**

1. El viajero puede cancelar el contrato de paquete turístico en cualquier momento antes del inicio del paquete, previo reembolso al organizador de los gastos incurridos, razonables y justificables, cuya cantidad este último proporciona al viajero que lo solicite.

2. El contrato de paquete turístico puede incluir tarifas estándar de cancelación razonables, calculadas según el momento de la cancelación del contrato y los ahorros de costos esperados y los ingresos previstos que resultan de la realocación de los servicios turísticos. En ausencia de especificación de tarifas estándar de cancelación, el monto de los gastos de cancelación corresponde al precio del paquete menos los ahorros de costos y los ingresos derivados de la realocación de los servicios turísticos, teniendo en cuenta en ambos casos las tarifas sujetas a restricciones emitidas por los transportistas para el servicio de transporte de pasajeros según el artículo 3, párrafo 1, letra a), n. 1) de estas condiciones generales de contrato.
3. En caso de circunstancias inevitables y extraordinarias ocurridas en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que tengan un impacto sustancial en la ejecución del paquete o en el transporte de pasajeros hacia el destino, el viajero tiene derecho a cancelar el contrato, antes del inicio del paquete, sin incurrir en gastos de cancelación, y al reembolso completo de los pagos realizados por el paquete, pero no tiene derecho a una indemnización adicional.
4. En todos los demás casos, de acuerdo con el artículo 59, párrafo 1, letra n) del Decreto Legislativo 206/2005 (Código de Consumo), se excluye el derecho de cancelación sin incurrir en los correspondientes gastos, ya que este contrato establece una fecha o período de ejecución específicos en relación con la provisión de alojamiento con fines no residenciales, transporte de bienes, servicios de alquiler de automóviles, servicios de catering u otros servicios relacionados con actividades de ocio.
5. En caso de contratos negociados fuera de los locales comerciales, el viajero tiene derecho a cancelar el contrato de paquete turístico dentro de un período de cinco días a partir de la fecha de celebración del contrato o desde la fecha en que recibe las condiciones contractuales y la información preliminar si es posterior, sin penalización y sin proporcionar ninguna justificación. En casos de ofertas con tarifas considerablemente reducidas en comparación con las ofertas actuales, también dentro del ámbito de contratos negociados fuera de los locales comerciales, se excluye el derecho de cancelación. En este último caso, el organizador documenta el cambio de precio destacando adecuadamente la exclusión del derecho de cancelación.
6. Al viajero que cancele el contrato antes del inicio del viaje se le cobrarán la tarifa de inscripción/gestión, cualquier tarifa por cobertura de seguros ya solicitada en el momento de la celebración del contrato o por otros servicios ya prestados, y las siguientes penalizaciones dependiendo del número de días que falten para la fecha de salida del viaje, excluyendo el día de salida y el día en que se comunica la cancelación:
  - del día siguiente a la reserva hasta 30 días antes de la salida 10%
  - de 29 a 20 días antes de la salida 30%
  - de 19 a 10 días antes de la salida 50%
  - de 9 a 4 días antes de la salida 75%
  - de 3 a 0 días antes de la salida 100%

Se aclara que la referencia siempre es a días calendario y que para ciertos destinos, servicios particulares, grupos preestablecidos o combinaciones de viaje específicas, las penalizaciones mencionadas anteriormente pueden variar considerablemente en comparación con las establecidas aquí; para ciertos servicios turísticos, las penalizaciones pueden ser del 100% incluso en el momento de la oferta irrevocable o de la reserva/confirmación por parte del organizador; tales variaciones se indicarán durante la reserva en los documentos relacionados con el viaje individual y, en todo caso, antes de la conclusión del contrato. Por lo tanto, si el paquete incluye el servicio de alojamiento o transporte aéreo, las penalizaciones por cancelación tendrán en cuenta que las tarifas hoteleras o aéreas pueden estar sujetas a restricciones establecidas por los hoteleros o las aerolíneas debido a tarifas especiales utilizadas para un precio particular para el viajero, el lugar de estadía o el destino del vuelo, el tipo de alojamiento o la clase de vuelo y el período seleccionado para el viaje. En cualquier caso, el organizador proporcionará al viajero, a su solicitud, la justificación de las penalizaciones aplicadas, también en relación con los gastos administrativos incurridos por el organizador como resultado de la cancelación del viaje. En cualquier caso, ningún reembolso corresponde al viajero que decida interrumpir el viaje o la estadía por voluntad unilateral, que no se presente en la salida, o que carezca de los documentos necesarios para realizar el viaje.

## **11. RETIRO DEL ORGANIZADOR ANTES DEL INICIO DEL PAQUETE TURÍSTICO.**

1. El organizador puede retirarse del contrato de paquete turístico y ofrecer al viajero un reembolso completo de los pagos realizados por el paquete, pero no está obligado a pagar una indemnización adicional si:
  - a) el número de personas inscritas en el paquete es inferior al mínimo establecido en el contrato y el organizador comunica la retirada del contrato al viajero dentro del plazo establecido en el contrato y, en cualquier caso, no más tarde de veinte días antes del inicio del paquete en caso de viajes que duren más de seis días, siete días antes del inicio del paquete en caso de viajes que duren entre dos y seis días y cuarenta y ocho horas antes del inicio del paquete en caso de viajes que duren menos de dos días;

- b) el organizador no puede ejecutar el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias y comunica la retirada del mismo al viajero sin demora injustificada antes del inicio del paquete.

## **12. REEMBOLSOS DEL ORGANIZADOR**

1. El organizador realiza todos los reembolsos prescritos de acuerdo con el artículo 10, párrafos 1 y 2, y el artículo 11 de estas condiciones generales de contrato y reembolsa cualquier pago realizado por o en nombre del viajero por el paquete después de deducir los gastos adecuados, sin demora injustificada y en cualquier caso dentro de los catorce días siguientes a la retirada. En los casos previstos en el artículo 11 de estas condiciones generales de contrato, se determina la terminación de los contratos funcionalmente relacionados celebrados con terceros.

## **13. CESIÓN DEL CONTRATO DE PAQUETE TURÍSTICO A OTRO VIAJERO**

1. El viajero, previa notificación al organizador en un soporte duradero no más tarde de siete días antes del inicio del paquete, puede ceder el contrato de paquete turístico a una persona que cumpla todas las condiciones para disfrutar del servicio.
2. El cedente y el cesionario del contrato de paquete turístico son solidariamente responsables del pago del saldo del precio y de cualquier derecho, impuesto u otro costo adicional, incluidos los posibles gastos administrativos y de gestión de trámites, resultantes de dicha cesión.
3. El organizador informa al cedente sobre los costos reales de la cesión, que no pueden ser irrazonables y no exceden los gastos realmente incurridos por el organizador como resultado de la cesión del contrato de paquete turístico, y proporciona al cedente la prueba correspondiente de los derechos, impuestos u otros costos resultantes de la cesión del contrato, en particular en relación con el servicio de transporte de pasajeros según lo establecido en el artículo 3, párrafo 1, letra a), n. 1) de estas condiciones generales de contrato, realizado por los transportistas según tarifas sujetas a restricciones emitidas por estos últimos.

## **14. MODIFICACIONES DESPUÉS DEL INICIO DEL PAQUETE TURÍSTICO**

1. El viajero, de buena fe y honestamente, informa al organizador, directamente o a través del vendedor, de manera oportuna, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, de cualquier falta de conformidad encontrada durante la ejecución de un servicio turístico previsto en el contrato de paquete turístico. El viajero puede dirigir mensajes, solicitudes o quejas relacionadas con la ejecución del paquete directamente al vendedor, quien a su vez, transmitirá oportunamente dichos mensajes, solicitudes o quejas al organizador.

El viajero también se adhiere al cumplimiento de las reglas normales de prudencia y diligencia, así como a aquellas específicas vigentes en los países de destino del paquete turístico. Si uno de los servicios turísticos no se ejecuta según lo acordado en el contrato de paquete turístico, el organizador remedia el defecto de conformidad, a menos que sea imposible o excesivamente oneroso, teniendo en cuenta la magnitud del defecto de conformidad y el valor de los servicios turísticos afectados por el defecto. Si el organizador no remedia el defecto, se aplica el artículo 15 de las presentes condiciones generales de contrato.

Salvo las excepciones de imposibilidad y excesiva onerosidad mencionadas en el párrafo anterior, si el organizador no remedia el defecto de conformidad dentro de un período razonable fijado por el viajero en relación con la duración y las características del paquete, con la notificación realizada de acuerdo con el párrafo anterior, el viajero puede corregir personalmente el defecto y solicitar el reembolso de los gastos necesarios, razonables y documentados; si el organizador se niega a remediar el defecto de conformidad o si es necesario corregirlo de inmediato, no es necesario que el viajero especifique un plazo. Si un defecto de conformidad constituye un incumplimiento de no escasa importancia, considerando también el interés del viajero y los servicios turísticos incluidos en un paquete y el organizador no lo remedia dentro de un período razonable establecido por el viajero en relación con la duración y las características del paquete, con la notificación realizada de acuerdo con el párrafo 2, el viajero puede, sin costo alguno, resolver de pleno derecho y con efecto inmediato el contrato de paquete turístico o, si corresponde, solicitar, de acuerdo con el siguiente artículo 15, una reducción del precio, sin perjuicio, en todo caso, de la posible indemnización por daños y perjuicios. En caso de resolución del contrato, si el paquete incluía el transporte de pasajeros, el organizador también organiza el retorno del viajero con un transporte equivalente sin demora injustificada y sin costos adicionales para el viajero. Cuando sea imposible asegurar el retorno del viajero, el organizador cubrirá los costos del alojamiento necesario, siempre que sea posible de una categoría equivalente a la prevista en el contrato, por un período no superior a tres noches por viajero o por el período más largo previsto por la legislación de la Unión Europea sobre los derechos de los pasajeros, aplicable a los medios de transporte pertinentes. La limitación de costos mencionada en el párrafo 7 no se aplica a las personas con movilidad reducida, definidas en el artículo 2, párrafo 1, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, y a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados y a personas que requieran asistencia médica específica, siempre que el organizador haya sido informado de sus necesidades especiales al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del paquete. El organizador no puede invocar circunstancias inevitables y extraordinarias para limitar la responsabilidad mencionada en este párrafo cuando el proveedor del servicio

de transporte no pueda invocar las mismas circunstancias de conformidad con la legislación de la Unión Europea aplicable. Si, debido a circunstancias sobrevenidas no imputables al organizador, es imposible proporcionar, durante la ejecución, una parte sustancial, en términos de valor o calidad, de la combinación de servicios turísticos acordados en el contrato de paquete turístico, el organizador ofrece, sin cargo adicional para el viajero, soluciones alternativas adecuadas de calidad, siempre que sea posible equivalentes o superiores a las especificadas en el contrato, para que la ejecución del paquete pueda continuar, incluida la eventualidad de que el retorno del viajero al lugar de partida no se realice como se acordó. Si las soluciones alternativas propuestas implican un paquete de calidad inferior a la especificada en el contrato de paquete turístico, el organizador concede al viajero una reducción adecuada del precio. El viajero solo puede rechazar las soluciones alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de paquete turístico o si la reducción del precio otorgada es inadecuada. Si no es posible ofrecer soluciones alternativas o si el viajero rechaza las soluciones alternativas propuestas, conforme a lo establecido en el párrafo 9, se reconoce al viajero una reducción del precio. En caso de incumplimiento de la obligación de ofrecer soluciones alternativas mencionada en el párrafo 9, se aplicará el párrafo 5. Cuando, debido a circunstancias sobrevenidas no imputables al organizador, sea imposible asegurar el retorno del viajero según lo acordado en el contrato de paquete turístico, se aplicarán los párrafos 7 y 8.

## **15. RESPONSABILIDAD Y ASISTENCIA DEL ORGANIZADOR.**

1. El organizador es responsable de la ejecución de los servicios turísticos previstos en el contrato de paquete turístico, independientemente de si estos servicios deben ser proporcionados por el propio organizador, sus auxiliares o delegados cuando actúen en el ejercicio de sus funciones, por terceros que utilice el organizador o por otros proveedores de servicios turísticos.
2. El organizador está obligado a prestar asistencia en caso de que el viajero se encuentre en dificultades, incluso en caso de circunstancias imprevistas no imputables al organizador, en particular proporcionando la información adecuada sobre servicios de salud, autoridades locales y asistencia consular, así como ayudando al viajero en la comunicación a distancia y asistiéndolo en la búsqueda de servicios turísticos alternativos. El organizador puede exigir el pago de un costo razonable por esta asistencia si el problema es causado intencionalmente por el viajero o es su responsabilidad, dentro de los límites de los gastos efectivamente incurridos.
3. El viajero tiene derecho a una adecuada reducción del precio por el período durante el cual haya habido un defecto de conformidad, a menos que el organizador demuestre que este defecto es atribuible al viajero.
4. El viajero tiene derecho a recibir del organizador, sin demora injustificada, una compensación adecuada por cualquier daño que pueda haber sufrido como resultado de un defecto de conformidad.
5. No se reconoce al viajero la compensación por daños si el organizador demuestra que el defecto de conformidad es atribuible al viajero o a un tercero ajeno a la prestación de los servicios turísticos incluidos en el contrato de paquete turístico, y es imprevisible o inevitable o se debe a circunstancias inevitables y extraordinarias.
6. En caso de incumplimiento de las prestaciones que forman parte del paquete y que no sean de escasa importancia, teniendo en cuenta también el interés del viajero, éste puede solicitar al organizador o al vendedor, de acuerdo con la responsabilidad derivada de la violación de los respectivos contratos, además y de forma independiente a la resolución del contrato, una compensación por los daños relacionados con el tiempo de vacaciones desperdiciado y la irrepetibilidad de la oportunidad perdida.
7. El organizador o el vendedor que haya otorgado una compensación o reducción de precio, o haya pagado una indemnización por daños, o haya sido obligado a cumplir con otras obligaciones de acuerdo con las disposiciones de estas condiciones generales de contrato, tienen derecho a recurso contra las partes que hayan contribuido a la ocurrencia de las circunstancias o eventos que dieron lugar a la compensación, reducción de precio, indemnización por daños u otras obligaciones relacionadas, así como contra las partes responsables de proporcionar servicios de asistencia y alojamiento según la ley aplicable, en caso de que el viajero no pueda regresar al lugar de partida.
8. El organizador o el vendedor que hayan compensado al viajero están subrogados, en la medida del pago de la compensación, en todos los derechos y acciones de este último contra los terceros responsables; el viajero proporcionará al organizador o al vendedor todos los documentos, información y elementos que tenga en su poder para el ejercicio del derecho de subrogación.

## **16. LIMITES A LA INDEMNIZACION**

1. Al organizador se le aplican las limitaciones establecidas por los convenios internacionales en vigor que vinculan a Italia o a la Unión Europea, en relación con la medida de la compensación o las condiciones a las que está sujeta por parte de un proveedor que presta un servicio turístico incluido en un paquete.

2. El contrato de paquete turístico puede prever la limitación de la compensación debida por parte del organizador, excepto por los daños a la persona o aquellos causados intencionalmente o por negligencia, siempre y cuando esta limitación no sea inferior al triple del precio total del paquete.
3. Cualquier derecho a compensación o reducción de precio en virtud de este Capítulo no afecta los derechos de los viajeros previstos en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Reglamento (CE) n.º 1371/2007, el Reglamento (CE) n.º 392/2009, el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 y el Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, así como los convenios internacionales, sin perjuicio de que la compensación o reducción del precio otorgada conforme a este Capítulo y la compensación o reducción del precio otorgada conforme a dichos reglamentos y convenios internacionales se deduzcan una de la otra.

## **17. PLAZO PREVISTO POR LA LEY PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL VIAJERO**

1. El derecho a la reducción del precio o a la compensación por daños prescribe en dos años, a partir de la fecha de regreso del viajero al lugar de partida, sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente párrafo 2.
2. El derecho a la compensación por daños a la persona prescribe en tres años a partir de la fecha de regreso del viajero al lugar de partida o durante el período más largo previsto para la compensación por daños a la persona por las disposiciones que regulan los servicios incluidos en el paquete.
3. A efectos del cumplimiento de los plazos o períodos de prescripción, la fecha en que el vendedor recibe mensajes, solicitudes o reclamos conforme al párrafo 1 se considera la fecha de recepción también para el organizador.

## **18. COBERTURA CONTRA GASTOS DE CANCELACIÓN Y REPATRIACIÓN**

1. Si no está expresamente incluido en el precio, es recomendable y posible contratar un seguro opcional que cubra los gastos de rescisión unilateral del contrato por parte del viajero o los gastos de asistencia, incluido el regreso, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, pérdida y/o daño del equipaje.
2. El viajero también puede contratar otras pólizas de seguro de asistencia y protección legal (ATENCIÓN: para los viajeros no residentes en Italia y en los países vecinos, la agencia deberá verificar si existe cobertura de seguro para los gastos de asistencia).

## **19. GARANTÍAS DE PROTECCIÓN EN CASO DE INSOLVENCIA O QUIEBRA DEL ORGANIZADOR O DEL VENDEDOR**

1. Los contratos de organización de paquetes turísticos y de servicios turísticos conexos a los que se refiere el artículo 3, párrafo 1, letra f), de estas condiciones generales de contrato, están respaldados por pólizas de seguro o garantías bancarias, o por fondos, consorcios u otras formas asociativas que, para los viajes al extranjero y los viajes realizados dentro de un solo país, incluidos los viajes en Italia, en caso de insolvencia o quiebra del organizador o del vendedor, garanticen, a solicitud del viajero y sin demora, el reembolso del precio pagado por la compra del paquete y el regreso inmediato del viajero en caso de que el paquete incluya el transporte del viajero, así como, si es necesario, el pago de alojamiento y alimentación antes del regreso.
2. Los viajeros se benefician de la protección en caso de insolvencia o quiebra del organizador o del vendedor independientemente de su lugar de residencia, lugar de partida o lugar de venta del paquete y sin importar el Estado miembro en el que esté establecida la entidad encargada de proporcionar protección en caso de insolvencia o quiebra.
3. En los casos previstos en el párrafo 2 anterior, como alternativa al reembolso del precio o al regreso inmediato, se puede ofrecer al viajero la continuación del paquete conforme a lo dispuesto en los artículos 14 y 15 de estas condiciones generales de contrato.
4. Los organizadores y vendedores no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que vendan o ofrezcan paquetes en Italia o en un Estado miembro de la Unión Europea y que, de cualquier manera, dirijan tales actividades hacia Italia o hacia otro Estado miembro de la Unión Europea, están obligados a proporcionar al viajero una garantía equivalente a la prevista en el presente artículo 19.

## **20. RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR. LÍMITES DE LA COMPENSACIÓN.**

1. El vendedor es responsable de la ejecución del mandato conferido por el viajero con el contrato de intermediación de viajes, independientemente de si la prestación es realizada por el propio vendedor, por sus auxiliares o empleados cuando actúan en el ejercicio de sus funciones, o por terceros cuyo trabajo utilice, debiendo el cumplimiento de las obligaciones asumidas ser evaluado con respecto a la diligencia requerida para el ejercicio de la correspondiente actividad profesional.
2. El profesional es responsable de los errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que le sean imputables y, en caso de haber aceptado organizar la reserva de un paquete o de servicios turísticos que formen parte de servicios turísticos conexos, de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

3. El profesional no es responsable de los errores de reserva imputables al viajero o debidos a circunstancias inevitables y extraordinarias.
4. Se considera que el vendedor actúa como organizador si, en relación con un contrato de paquete turístico, omite proporcionar al viajero los formularios informativos estándar IIA y IIIA pertinentes según el artículo 4, párrafo 1, de estas condiciones generales de contrato, o la información relativa a la denominación comercial, la dirección geográfica, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del organizador, o si omite informar al viajero que actúa en calidad de vendedor.
5. Si el organizador está establecido fuera del Espacio Económico Europeo, el vendedor establecido en un Estado miembro está sujeto a las obligaciones previstas para los organizadores en estas condiciones generales de contrato, a menos que demuestre que el organizador cumple con las normas de estas condiciones generales de contrato.
6. Según el artículo 50 del Código de Turismo, el vendedor es responsable de la ejecución del mandato conferido por el viajero con el contrato de intermediación de viajes, debiendo el cumplimiento de las obligaciones asumidas ser evaluado con respecto a la diligencia requerida para el ejercicio de la correspondiente actividad profesional. Por lo tanto, el vendedor está obligado a informar sin demora al organizador sobre cualquier comunicación recibida de los proveedores, incluidas las aerolíneas, en particular las de bajo costo, antes y durante la ejecución del contrato de viaje, en relación con cambios operativos (horarios, aeropuertos de salida y llegada, otras comunicaciones recibidas), con el fin de permitir al organizador informar inmediatamente al viajero. En caso de falta de aviso o aviso tardío al organizador por parte del vendedor, este último será responsable de esta omisión frente al viajero, aceptando indemnizar y eximir al organizador de cualquier reclamación de daños hecha por el viajero contra el organizador y causada únicamente por el incumplimiento del vendedor.

## **21. INDETERMINACIÓN DE LOS DERECHOS DEL VIAJERO**

1. La declaración de que un organizador de un paquete o un profesional que facilita un servicio turístico conexo actúa exclusivamente como proveedor de un servicio turístico, como intermediario o de cualquier otra manera, o que un paquete o un servicio turístico conexo no constituye un paquete o un servicio turístico conexo, no exime a los organizadores o profesionales de las obligaciones impuestas por estas condiciones generales de contrato.
2. Los viajeros no pueden renunciar a los derechos conferidos por las disposiciones de estas condiciones generales de contrato.
3. Salvo disposición en contrario de disposiciones legales específicas, las cláusulas contractuales o declaraciones del viajero que excluyan o limiten, directa o indirectamente, los derechos derivados de estas condiciones generales de contrato o cuyo objetivo sea eludir la aplicación de las disposiciones de estas condiciones generales de contrato no vincularán al viajero.

## **22. OBLIGACIONES DEL VIAJERO**

El viajero deberá estar provisto de un pasaporte individual u otro documento válido para todos los países incluidos en el itinerario, así como de visados de residencia y tránsito y de certificados sanitarios que puedan ser requeridos. En todo caso, el viajero verificará la actualización de los mismos ante las autoridades competentes antes del viaje (para los ciudadanos italianos, las Questure locales o el Ministerio de Asuntos Exteriores a través del sitio [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) o el Centro Operativo Telefónico al número 06.491115) y se ajustará a ellos antes del viaje.

En ausencia de esta verificación, ninguna responsabilidad por la no partida de uno o más viajeros podrá atribuirse al vendedor o al organizador.

El viajero deberá informar al vendedor con suficiente antelación, y este último estará obligado a verificar de acuerdo con el artículo 34, párrafo 1, del Código de Turismo, ya que el paquete fue vendido a través de él, así como al organizador de su ciudadanía, y, en el momento de la partida, deberá asegurarse definitivamente de estar provisto de certificados de vacunación, pasaporte individual y cualquier otro documento válido para todos los países incluidos en el itinerario de viaje, así como de visados de residencia, tránsito y certificados sanitarios que puedan ser requeridos.

El viajero, como mandante del contrato de viaje, siempre estará obligado a informar al Intermediario y al organizador sobre cualquier necesidad o condición especial (discapacidad, embarazo, alergias, intolerancias alimentarias o dietas especiales, etc.) y a especificar por escrito la solicitud de servicios personalizados relacionados.

## **23. SISTEMA ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

De acuerdo con el artículo 5, punto 1, letra g) de las condiciones generales del contrato, se informa al viajero que, en caso de estar insatisfecho con el resultado de la resolución propuesta por Easy Market, puede presentar sus reclamaciones utilizando el Sistema ODR (Resolución de Disputas en Línea), una plataforma proporcionada de forma gratuita por la Unión Europea para permitir a los consumidores en la UE o en Noruega, Islandia y Liechtenstein resolver disputas. Este sistema de resolución de controversias es una organización imparcial que ayuda a los viajeros a encontrar una solución extrajudicial. La plataforma ODR es



de fácil uso y guía a los usuarios a través de todo el proceso. Está disponible en todos los idiomas de la UE y tiene plazos integrados para la resolución de reclamaciones: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## **APÉNDICE - CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS INDIVIDUALES**

### **A) FUENTES DE LEGISLATION**

1. Los contratos relacionados con la oferta del único servicio de transporte de pasajeros, el único servicio de alojamiento, el único servicio de alquiler de automóviles u otros vehículos a motor o el único servicio turístico que no forma parte de uno de los servicios turísticos definidos en el artículo 3, párrafo 1, letra a) de las presentes condiciones generales del contrato, no están regulados por el Código de Turismo, ya que no constituyen un paquete turístico o un servicio turístico conectado según lo definido en el artículo 3, párrafo 1, letras c) y f) de las presentes condiciones generales del contrato.
2. Dichos servicios individuales mencionados en el párrafo 1 están regulados por el d.lgs. 6 de septiembre de 2005, n. 206 (Código del Consumo), por el código civil italiano en aquellos aspectos que no estén regulados por el Código del Consumo, por los artículos 1 n.3 y n. 6, del 17 al 23 y del 24 al 31 (limitados a las partes de dichas disposiciones que no se refieran al contrato de organización) de la Convención Internacional sobre el Contrato de Viaje (CCV) del 23 de abril de 1970 (hecha ejecutiva por la ley del 27 de diciembre de 1977, n. 1084) y hasta el momento en que sea derogada a partir de la fecha en que el Estado italiano notifique dicha denuncia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la misma, así como por las cláusulas contractuales del servicio turístico individual en cuestión.
3. El vendedor que se compromete a proporcionar a terceros, incluso a través de medios de compra a distancia, un servicio turístico individual, entregará al viajero los documentos relativos a dicho servicio y que contienen los elementos contractuales y no podrá considerarse como organizador ni será responsable de la ejecución del servicio turístico individual vendido.

### **B) CONDICIONES DEL CONTRATO**

1. A los contratos relacionados con la oferta del servicio turístico individual mencionado en la anterior letra A), les son aplicables los artículos 6 (PROPUESTA DE COMPRA), 8 (PRECIO) y 14, párrafo 1 (MODIFICACIONES DESPUÉS DEL INICIO DEL SERVICIO TURÍSTICO) quedando entendido que la terminología de dichas cláusulas debe interpretarse siempre en referencia al contrato de venta de servicios turísticos individuales, según lo disciplinado.

**INFORMACIÓN DE PRIVACIDAD EASY BOX PRO** de acuerdo con el artículo 13 del Reglamento UE 2016/679 ("Reglamento") – GDPR (Garante per la Protezione dei Dati Personali)

Easy Market Spa, con sede en Strada Statale Consolare 51/c 47900 Rimini (RN), en calidad de Responsable del tratamiento, le informa que sus datos serán tratados para la gestión del paquete de viaje/servicio turístico conectado/servicio turístico individual; la provisión de los datos es opcional, pero es necesaria para la ejecución del contrato. Sus datos serán tratados de forma manual, informática y/o telemática; el tratamiento podría incluir también categorías especiales de datos personales (por ejemplo, cliente con discapacidad, creencias religiosas, etc.), en cuyo caso la base legal para su tratamiento será el artículo 9.2.a) del Reglamento UE 2016/79. Sus datos podrán ser comunicados a las Compañías de Seguros y a terceros, incluso en países fuera de la UE, para la realización de la reserva de viaje (hoteles, aerolíneas, etc.): el Responsable informa que el tratamiento se llevará a cabo de acuerdo con lo previsto en el artículo 49.1.b del Reglamento, o según una de las otras modalidades permitidas por la ley vigente. Sus datos no serán difundidos. Los datos podrán ser conocidos por los Responsables externos y los sujetos encargados del tratamiento encargados de la gestión del viaje.

La lista actualizada y completa de los responsables puede ser solicitada al Responsable en las direcciones mencionadas anteriormente y/o a la dirección de correo electrónico indicada a continuación. De acuerdo con los artículos 15 y siguientes del Reglamento, usted tiene derecho en cualquier momento a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación o cancelación, la limitación del tratamiento en los casos previstos en el artículo 18 del Reglamento, obtener en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica los datos que le conciernen, en los casos previstos en el artículo 20 del Reglamento. En cualquier momento, usted tiene la posibilidad de revocar, de acuerdo con el artículo 7 del Reglamento, el consentimiento otorgado; presentar una queja ante la autoridad de control competente de acuerdo con el artículo 77 del Reglamento, si considera que el tratamiento de sus datos es contrario a la normativa vigente, formular una solicitud de oposición al tratamiento de los datos de acuerdo con el artículo 21 del Reglamento en los intereses, derechos y libertades del interesado. Las solicitudes deben dirigirse por escrito al Servicio de Privacidad del Responsable del Tratamiento en la siguiente dirección: [dpo@easymarket.travel](mailto:dpo@easymarket.travel) pec: [legale@pec.easymarketcrs.it](mailto:legale@pec.easymarketcrs.it).

De acuerdo con el Art. 9.1 del Reglamento UE 2016/679 – GDPR, por "categorías especiales/sensibles de datos personales" se entienden los "datos personales que revelen el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las creencias religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, así como los datos genéticos, datos biométricos destinados a identificar de manera única a una persona física, datos relativos a la salud o a la vida sexual o a la orientación sexual de la persona."

**COMUNICACIÓN OBLIGATORIA DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY DEL 6 DE FEBRERO DE 2006**, N. 38 - Disposiciones sobre la lucha contra la explotación sexual de los niños y la pornografía infantil, también a través de Internet: "LA LEY ITALIANA CASTIGA CON RECLUSIÓN LOS DELITOS RELACIONADOS CON LA PROSTITUCIÓN Y LA PORNOGRAFÍA INFANTIL, INCLUSO SI SE COMETEN EN EL EXTRANJERO". Actualizado al 01/03/2024.

*Update: 31/05/2024*