

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA PRENOTAZIONE DI SERVIZI DI VIAGGIO

Introduzione

Le Condizioni Generali "Condizioni Generali" unitamente alle informazioni incluse nella e-mail di conferma della prenotazione "e-mail di Conferma della Prenotazione" rappresentano i termini sulla base dei quali Top2Go Srl accetta di rendere disponibili i Servizi sul Sito (come definito di seguito).

Le presenti Condizioni Generali, l'E-mail di Conferma di Prenotazione e le relative Regole e Restrizioni rappresentano i termini sulla base dei quali i Fornitori di Servizi di Viaggio accettano di fornire i Servizi al Cliente.

Top2Go srl (come definita di seguito) offre ai propri Clienti la possibilità di prenotare attraverso il sito web www.top2go.it alcuni servizi di viaggio quali biglietti aerei, hotel e assicurazioni di viaggio. Soltanto i Clienti che abbiano preventivamente visionato e accettato incondizionatamente le presenti condizioni generali come parte del processo di completamento della loro prenotazione potranno usufruire dei Servizi offerti da Top2Go srl (come di seguito definita) e da Fornitori Terzi mediante questo Sito. Nel caso in cui un Cliente non accetti le condizioni generali, non sarà possibile completare la prenotazione. Le presenti condizioni generali sono in vigore dal 21/05/2022.

I Clienti accettano di adempiere agli obblighi contenuti nelle Condizioni Generali. Il contratto tra il Cliente e il Fornitore di Servizi di Viaggio entra in vigore appena il sistema Top2Go srl fornisce conferma automatica scritta al Cliente con la e-mail di Conferma di Prenotazione.

Quando i Clienti effettuano una prenotazione devono salvare e/o stampare una copia delle presenti condizioni generali come riferimento futuro.

Articolo 1. Definizioni e scopo

1.1. Definizioni

Le seguenti definizioni hanno il medesimo significato nel plurale e singolare.

"Attrazioni" si intendono per esempio le offerte di biglietti per spettacoli, le attività o le attrazioni turistiche, nelle destinazioni di viaggio, quali concerti o visite guidate, fatta eccezione per i servizi esclusi dall'art. 33 comma 1 lett. B del Codice del Turismo

"Cliente" si intende un cliente che prenota e/o acquista uno o più Servizi offerti sul Sito

"Cliente Prenotante" si intende il Cliente che effettua la prenotazione per se stesso e per conto di altri nella stessa prenotazione

"Circostanze Inevitabili e Straordinarie" si intende nel significato specificato nell'art. 3.5.7

"Difetto di Conformità" si intende nel significato specificato nell'Articolo 3.5.5

Top2Go srl si intende Top2Go srl con sede legale in Noto (Sr) Via della Sabbia d'Oro 35 contattabile via e-mail all'indirizzo helpdesk@top2go.it

Fornitore di Servizi di Viaggio si intende qualsiasi fornitore che rende i Servizi disponibili, per esempio, un fornitore di alloggio, una linea aerea, tour operator, società di autonoleggio, fornitore di attività

Fornitore Terzo si intende una parte, diversa da Top2Go che rende i Servizi disponibili al Cliente direttamente

Pacchetto Turistico ha lo stesso significato di "pacchetto" previsto nel art. 32 del d.lgs. 79/2011 (Codice del Turismo)

Servizio Turistico Collegato si intende la stessa definizione di "servizio turistico collegato" prevista dall'art. 33 del Codice del Turismo)

Regole e Restrizioni si intendono i termini e le condizioni applicabili ai Servizi forniti da Fornitori Terzi (inclusi, tra gli altri, le regole e restrizioni del fornitore del servizio di alloggio, le condizioni di trasporto aereo)

Servizio si intende qualsiasi servizio offerto sul sito, tra cui la prenotazione di servizi di trasporto, alloggio, autonoleggio, assicurazioni e Pacchetti Turistici e i relativi servizi di gestione del pagamento.

Attualmente **MisterFly**, SAS, 25 rue de Ponthieu 75008 Paris - SAS au capital de 134.125€ - RCS Paris agisce quale fornitore per la prenotazione di voli

'Sito' si intende il sito www.top2go.it o la relativa applicazione mobile

1.2. Ambito di applicazione e relazione con Top2Go

Top2Go gestisce il Sito che agisce come interfaccia tra il Cliente e i diversi Fornitori di Servizio di Viaggio che offrono i Servizi. Quando viene effettuata una prenotazione per un Servizio usando il Sito, si conclude un contratto con il Fornitore di Servizi di Viaggio per tale Servizio. Le presenti Condizioni Generali si applicano all'offerta e fornitura di Servizi attraverso il sito e incorporano tutte le Regole e Restrizioni applicabili messe a disposizione del Cliente prima che la prenotazione sia completata e che il Cliente accetta al momento della prenotazione. È onere del Cliente prendere visione delle stesse Condizioni Generali e delle Regole e Restrizioni applicabili. Le presenti Condizioni Generali potranno essere modificate da Top2Go in qualunque momento senza preavviso e le Regole e Restrizioni possono essere modificate dal Fornitore di Servizi di Viaggio. Tali modifiche non si applicheranno alle prenotazioni che siano state già accettate da Top2Go per conto del Fornitore di Servizi di Viaggio interessato. È pertanto fondamentale che il Cliente legga, salvi e/o stampi una copia delle Condizioni Generali nel momento in cui la prenotazione è effettuata, al fine di conoscere le disposizioni applicabili.

Articolo 2. Prenotazione attraverso il Sito

2.1. Gli obblighi del Cliente

Il Sito aiuta il Cliente a trovare il pacchetto viaggio e a effettuare le necessarie prenotazioni, e opera come un'interfaccia nelle transazioni effettuate con i Fornitori di Servizi di Viaggio. Il Cliente Prenotante deve aver compiuto il diciottesimo anno d'età, avere la capacità giuridica di concludere contratti, al momento della prenotazione, avere la necessaria autorizzazione o potere di agire per o in nome di ogni persona compresa in una prenotazione e deve usare il Sito nel rispetto delle presenti Condizioni Generali e delle condizioni d'uso del Sito.

Il Cliente Prenotante assicura e conferma che i dettagli forniti con riferimento a tutte le parti della prenotazione sono complete ed esatte e che tutte le parti hanno accettato di essere vincolate a queste Condizioni Generali e che il Consumatore Prenotante ha l'autorità di accettare e accetta le presenti Condizioni Generali per conto di tutti i clienti della prenotazione.

Il Cliente Prenotante è la persona responsabile della prenotazione, di pagare il prezzo integrale, di effettuare ogni richiesta di modifica, per il pagamento di ogni spesa aggiuntiva relativa alla prenotazione per tutto ciò che riguarda la prenotazione.

Il Cliente Prenotante accetta di verificare tutte le descrizioni nei documenti di viaggio ricevuti dopo la prenotazione e di informarci immediatamente in caso di errori o altre circostanze inclusi i casi in cui i dettagli personali non corrispondano con quelli mostrati sui passaporti di coloro che viaggiano in base alla prenotazione.

Il Cliente Prenotante è responsabile per le attività svolte attraverso il Sito (dal punto di vista economico o altrimenti) ed è altresì responsabile per le conseguenze derivanti dal possibile uso del suo nome e della sua password di accesso al Sito. Il Cliente garantisce l'accuratezza delle informazioni personali da lui inserite sul Sito e, nel caso, delle informazioni sulle persone che viaggiano con lui.

Qualsivoglia uso del Sito fraudolento o in contrasto con le presenti Condizioni Generali costituirà motivo per negare al Cliente l'accesso ai Servizi offerti da Top2Go e dai Fornitori Terzi o ad altre funzionalità del Sito.

2.2. Conferma, modifica e cancellazione delle prenotazioni (conformemente ai paragrafi 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, e 4.2, ove applicabili)

2.2.1 Conferma

La e-mail di Conferma della prenotazione, che includerà gli elementi essenziali della stessa quali la descrizione del/i Servizio/i prenotati e del prezzo, sarà inviata al Cliente Prenotante attraverso posta elettronica. Qualora il Cliente Prenotante non riceva una e-mail di conferma della prenotazione entro 24 ore dall'effettuazione di una prenotazione, dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti inviando una e-mail all'indirizzo helpdesk@top2go.it.

Resta inteso che i dati memorizzati nei sistemi informatici di Top2Go e/o dei suoi Fornitori Terzi costituiranno prova delle prenotazioni effettuate dal Cliente Prenotante. I dati memorizzati nei computer o su supporti elettronici costituiscono pertanto una prova valida, e dovranno essere accettati alle stesse condizioni e con lo stesso valore di prova di un documento scritto in forma cartacea.

2.2.2 Cancellazione

Una volta effettuata la prenotazione il pacchetto se non assicurato non prevede rimborso.

Top2Go si riserva il diritto di cancellare la prenotazione in caso di mancato tempestivo pagamento.

2.2.3 Modifica della prenotazione

Fatto salvo quanto previsto nel paragrafo 3.5., qualora, dopo aver effettuato una prenotazione, il Cliente desideri modificare il viaggio con riguardo alla data, alla destinazione, al luogo di partenza, all'alloggio o ai mezzi di trasporto, il Cliente potrà, se consentito dalla propria prenotazione, effettuare tale modifica sul sito www..it (alla voce "Gestione prenotazioni") o telefonando al Servizio Assistenza Clienti italiano al numero 0291483700 (08:00-22:00 lun-ven/9:00-20:00 sab/9:00-17:00 dom – al costo di una chiamata nazionale). In caso di modifica di una prenotazione un costo aggiuntivo potrà essere applicato dal Fornitore Terzo - per maggiori dettagli si prega di fare riferimento alle Regole e Restrizioni rese disponibili durante il processo di prenotazione.

Per diritti aggiuntivi e restrizioni nelle modifiche fatte alle prenotazioni di Pacchetti Turistici, si veda il paragrafo 3.5.

2.2.4 Rimborsi SOLO SE ASSICURATO

Nei casi in cui un rimborso sia dovuto al Cliente, le relative somme, al netto delle necessarie deduzioni saranno restituite dalla parte che ha ricevuto il pagamento originario (quale, un Fornitore Terzo come figure sulla carta di credito del Cliente o nell'estratto conto dello stesso) sulla carta utilizzata per effettuare la transazione originaria.

Eventuali spese di prenotazione in vigore non saranno rimborsabili, fatto salvo quanto previsto nel paragrafo 3.5.

Per i rimborsi delle prenotazioni dei voli in alcuni casi potrebbe essere necessario attendere fino a 6 mesi, fatto salvo quanto previsto nel paragrafo 3.5.7.

2.2.5 Tariffe ridotte

Se non diversamente richiesto dal Cliente, si assume che il Cliente richieda il Servizio di Viaggio meno costoso. Tali Servizi (tariffe di "classe economica") saranno forniti senza alcuna possibilità di modifica o cancellazione. In tali casi, i Servizi non potranno essere forniti in modi diversi o a un orario o luogo diverso rispetto a quelli concordati.

2.3. Documenti di viaggio

I documenti di viaggio necessari per un Servizio richiesto attraverso il Sito saranno inviati all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente Prenotante al momento della prenotazione.

Top2Go o il Fornitore di Servizio di Viaggio non potranno essere ritenuti responsabili qualora la consegna o messa a disposizione dei documenti di viaggio si riveli impossibile a causa di un errore effettuato dal Cliente Prenotante nel fornire i suoi dati personali o il suo indirizzo e-mail.

2.4 Pagamento

I prezzi dei Servizi prenotati sul Sito dovranno essere pagati a Top2Go.

Il Cliente dovrà fornire i dati relativi alla propria carta di credito a Top2Go che sarà tenuto a verificare: (i) la validità della carta di credito (sottoponendola a una pre-autorizzazione di importo minimo che sarà restituito entro pochi giorni o dedotto dal prezzo finale dovuto al Fornitore) e, (ii) la disponibilità di fondi nella carta di credito (che sarà soggetta, per un limitato ammontare, ad una procedura di pre-autorizzazione, confermata dalla banca di emissione della carta di credito del Cliente).

Alcune banche e società di carte di credito impongono commissioni per transazioni internazionali o transnazionali. Per esempio, se sta facendo una prenotazione con una carta di credito italiana con un venditore non italiano, la banca potrebbe imporre una commissione per transazione transnazionale o internazionale. Inoltre, la prenotazione di un viaggio internazionale potrebbe essere considerata una transazione internazionale dalla banca o dalla società di carta di credito, poiché Top2Go trasferisce i dettagli della carta di credito a un fornitore di viaggi internazionali per l'addebito. Inoltre, alcune banche e società di carte di credito impongono commissioni per la conversione di valuta. Per esempio, se una prenotazione è effettuata in una valuta diversa da quella della carta di credito, la società della carta di credito potrebbe convertire l'importo della prenotazione nella valuta della carta di credito e addebitare una commissione per la conversione. Il tasso di conversione della valuta e la commissione per la transazione estera è determinata unicamente dalla banca nel giorno in cui è processata la transazione. In caso di domande relative a tali commissioni o al tasso di conversione applicato dalla prenotazione, il Cliente può contattare la sua banca.

Successivamente, il Cliente riceverà una e-mail di conferma in conformità al paragrafo 2.2.1 di cui sopra. L'e-mail di conferma dovrà contenere copia dei dettagli dell'acquisto, i quali saranno disponibili anche nella sezione personalizzata del Sito " Itinerari personali". Qualora un qualunque dato non fosse correttamente riportato, o il Cliente non riceva una e-mail di conferma entro 24 ore, il Cliente è tenuto a contattare tempestivamente senza ritardo il Servizio Assistenza Clienti alla mail helpdesk@top2go.it

Il pagamento del Servizio acquistato viene effettuato dal Cliente interamente al momento della scelta del Servizio, tramite carta di credito. Durante il processo di acquisto, viene richiesto al Cliente di fornire i dettagli della carta di credito. Qualora la banca emittente negasse il pagamento, l'acquisto verrà sospeso e al Cliente non verrà addebitata alcuna spesa. Qualora vi fossero altri problemi, ad esempio una transazione non andasse a buon fine, o qualora si verificasse un problema durante la prenotazione, potrebbe accadere che, a causa dell'attuale sistema di pagamento regolato dalle associazioni internazionali delle carte di credito, risultino temporaneamente bloccati sulla carta di credito del cliente degli importi per un ammontare pari al costo totale o parziale dell'acquisto previsto. In tale circostanza Top2Go non effettua alcun addebito sul conto del Cliente. Nel caso in cui siano bloccati fondi sulla carta di credito del Cliente, il medesimo dovrà inviare una e-mail all'indirizzo helpdesk@top2go.it

Una volta che Top2Go sia venuta a conoscenza del blocco di una somma e la relativa richiesta di sblocco sia stata trasmessa alla banca, il tempo richiesto per il rilascio dei fondi è determinato dalla banca che ha emesso la carta di credito e dai circuiti interbancari, ma Top2Go farà il possibile per assistere il Cliente al fine di ottenere il predetto rilascio in tempi rapidi.

Nota bene: Prima di procedere all'acquisto del Servizio selezionato, il Cliente dovrà accertarsi che il suo attuale conto abbia fondi sufficienti per il pagamento di tutti i servizi selezionati. Qualora non vi fossero sufficienti fondi disponibili, nonostante Top2Go non addebiti alcun costo o spesa sul conto del Cliente, l'effettuazione dell'acquisto potrebbe causare il blocco delle somme sulla carta di credito del Cliente fino a quando l'importo della transazione non sia formalmente rilasciato dalla banca emittente e dalle associazioni internazionali delle carte di credito.

Articolo 3. Servizi Specifici

Top2Go gestisce il Sito che agisce come un'interfaccia tra il Cliente il Fornitore di Servizi di Viaggio rispetto all'offerta e alla messa a disposizione di tutti i Servizi.

Lo scopo della presente sezione è fornire alcune informazioni relative ai termini e condizioni di utilizzo dei Servizi forniti dai Fornitori di Servizi di Viaggio al fine di informare i Clienti in merito. Queste informazioni preliminari non devono ritenersi esaustive e non sostituiscono le Regole e Restrizioni applicabili. In caso di conflitto o incompatibilità tra le Condizioni Generali e le Regole e Restrizioni in esse incorporate, le Regole e Restrizioni prevarranno. Le Regole e Restrizioni sono messe a disposizione prima di effettuare la prenotazione.

Salvo il caso di diverse disposizioni regolamentari, queste informazioni preliminari non danno luogo ad alcuna obbligazione o responsabilità da parte di Top2Go.

3.1. Servizi di trasporto aereo

Tutti i servizi di trasporto aereo possono essere come parte di un Pacchetto Turistico e, a seconda che siano prenotati separatamente o come parte di un Pacchetto Turistico, sono sottoposti alle Regole e Restrizioni applicabili dei Fornitori Terzi (incluse le condizioni di trasporto, le tariffe e le restrizioni) e alle previsioni del presente paragrafo 3.1.

Le Regole e Restrizioni potranno prevedere restrizioni/limiti e/o spese per la cancellazione e le modifiche.

Le Regole e Restrizioni dei Fornitori Terzi di servizi aerei sono messe a disposizione del Cliente prima di effettuare la prenotazione. Le singole condizioni del Fornitore Terzo di servizi aerei possono essere consultate nel sito di MisterFly

Quando il Cliente cerca dei voli sul Sito, per alcuni voli potrebbe essere reindirizzato al sito del Fornitore Terzo di servizi aerei per completare la prenotazione ed effettuare il pagamento. Il contratto per questo tipo di prenotazione è concluso direttamente con il Fornitore Terzo in questione. Top2Go non è coinvolta o responsabile per questo tipo di prenotazione.

3.1.1. Condizioni di trasporto aereo

Si consiglia al Cliente di effettuare il check-in almeno tre ore prima della partenza in caso di voli internazionali e almeno due ore prima della partenza in caso di voli nazionali. Inoltre, si consiglia al Cliente di calcolare un tempo sufficiente nel caso in cui dovessero verificarsi ritardi per viaggi che prevedono coincidenze, in particolare quando è necessario il trasferimento ad un altro aeroporto.

Top2Go raccomanda ai Clienti con particolari esigenze circa i posti di effettuare il check-in in anticipo.

È responsabilità del Cliente conformarsi alle istruzioni della compagnia aerea e di ogni altro fornitore, in particolare per quanto riguarda i tempi di check-in dei voli. In particolare, il Cliente è a conoscenza ed accetta che:

- Top2Go non ha alcun controllo sull'assegnazione dei posti, anche se prenotati preventivamente con la compagnia aerea, e non garantisce che specifici posti saranno disponibili alla partenza.
- Top2Go non ha alcun controllo su alcuna indicazione del tempo di volo indicato dal Fornitore Terzo del servizio aereo. Dette informazioni sono da intendersi come indicative e soggette a modifica e conferma. Gli orari dei voli impiegano il sistema delle 24 ore e le partenze si basano sul fuso orario del luogo del volo e possono variare in base alle liste dei voli, al tipo di aereo, alle condizioni meteorologiche, ecc. Da ogni indicazione delle ore spese in volo è escluso il tempo trascorso a terra durante le fermate in viaggio o per le connessioni con altri voli; pertanto, tali indicazioni servono solo come guida e potranno essere soggette a modifiche e conferme.
- Nel caso in cui il Cliente prenoti un viaggio aereo di andata e ritorno e non utilizzi il viaggio di partenza, la compagnia aerea potrà cancellare il viaggio di ritorno senza corrispondere alcun rimborso. Ciò potrà accadere anche nel caso in cui il volo di ritorno non viene utilizzato o anche quando l'intero viaggio non venga utilizzato. Il Cliente deve utilizzare i coupon per i voli in sequenza.
- In caso di voli speciali o charter, il nome della compagnia aerea, il tempo previsto, il tipo di aeromobile, l'itinerario e i possibili scali intermedi sono da intendersi come indicativi del volo di andata e del volo di ritorno durante il viaggio. In conformità con le Regole e Restrizioni applicabili, detti voli, i tipi di aeromobili e i numeri del volo potranno essere soggetti a modifica e potranno essere posticipati fino a 24 ore, anche senza conferma.
- Costi ulteriori potranno essere imposti da alcune compagnie aeree per pasti, bagagli, scelta del posto a sedere, ecc. Top2Go non è responsabile detti costi aggiuntivi e le informazioni sugli stessi contenute nel Sito sono fornite come semplici indicazioni e potranno essere modificate dalla compagnia aerea in qualunque momento.
- Il Cliente dovrà rispettare tutte le Regole e Restrizioni applicabili aventi a oggetto le donne in gravidanza. In particolare, si ricorda al Cliente che le compagnie aeree possono riservarsi di rifiutare di imbarcare donne in stato di gravidanza se, in base ad una loro valutazione, l'avanzato stato di gravidanza può comportare il rischio di una nascita prematura durante il volo.
- Il Cliente dovrà rispettare tutte le Regole e Restrizioni applicabili aventi a oggetto il trasporto di bambini ed in particolare che i bambini di età superiore ai 2 anni alla data di ritorno debbano avere un biglietto di andata e ritorno ad una tariffa bambino sia per il volo di andata che per il volo di rientro. I Clienti che non si conformino a tale requisito non avranno diritto a rimborsi per costi aggiuntivi per i posti a sedere sostenuti durante il viaggio. I bambini al di sotto dei 2 anni non avranno un posto assegnato sull'aeromobile, a meno che non sia stata prenotata per loro una tariffa bambino.
- I minori di anni 14 non accompagnati saranno accettati per il trasporto esclusivamente in conformità con le Regole e Restrizioni applicabili.

3.1.2. Passaporti, Visti, Regole amministrative e/o sanitarie

Viaggi Internazionali: il Cliente è responsabile del rispetto dei requisiti necessari per fare ingresso in un Paese estero e che i documenti di viaggio, come i passaporti ed i visti (di transito, per fini

commerciali, da turista ecc.) siano validi e di tutti i requisiti richiesti dallo Stato estero per farvi ingresso. Top2Go non ha una specifica conoscenza dei requisiti di ingresso richiesti dagli Stati esteri o dei documenti di viaggio. Si consiglia pertanto al Cliente di informarsi sui divieti, avvisi, annunci, e consigli forniti dalle amministrazioni competenti dei vari Stati esteri.

Regole sanitarie: le vaccinazioni suggerite per il viaggio possono variare pertanto si consiglia al Cliente di consultare il proprio medico curante prima della partenza. Il Cliente è responsabile del rispetto dei requisiti sanitari necessari per fare ingresso nel Paese estero, di effettuare le vaccinazioni suggerite e del rispetto degli altri suggerimenti medici e sanitari relativi al viaggio. Informazioni sanitarie per chi intende viaggiare possono essere consultate sul sito <http://www.viaggiasesicuri.it/> Per ulteriori informazioni, si consiglia al Cliente di rivolgersi al proprio medico curante.

Per tutte le vacanze offerte sul Sito è necessario un passaporto valido. Alcuni paesi oltreoceano hanno delle politiche di immigrazione tali per cui il passaporto di un Cliente ha validità residua dopo l'ingresso del Cliente nel territorio di quel paese, tipicamente pari a 6 mesi. Se il passaporto di un Cliente si trova nel suo ultimo anno di validità, si consiglia al Cliente di verificare il requisito della destinazione prima di fare progetti finali di viaggio. Il nome del passaporto deve coincidere con il nome che figura sul biglietto, in caso contrario il Cliente non potrà viaggiare; in questo caso la relativa assicurazione sarà considerata non valida. Se, dopo aver prenotato una vacanza ma prima della partenza, uno dei viaggiatori dovesse cambiare il proprio nome, ad esempio dopo il matrimonio, lo stesso dovrà darne notizia al Servizio Assistenza Clienti attraverso e-mail all'indirizzo helpdesk@top2go.it

Si consiglia ai cittadini non italiani di consultare la propria ambasciata o ufficio passaporti per informazioni e consigli sui requisiti applicabili, visti e passaporti richiesti per i paesi che intendono visitare (e per il ritorno in Italia).

Nota Bene: può essere necessario del tempo per ottenere un visto; pertanto, si consiglia ai Clienti di presentare domanda con molto anticipo. I requisiti per l'ottenimento del visto possono variare, pertanto i Clienti dovranno aggiornarsi sulle eventuali modifiche ai requisiti applicabili ai visti prima della prenotazione e dell'inizio del viaggio. Top2Go non potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui sia impedito al Cliente di imbarcarsi o di fare ingresso in un Paese estero a causa della mancanza o della non correttezza del passaporto, dei visti o degli altri documenti di viaggio richiesti dalla compagnia aerea, dalle Autorità, dal Paese estero ivi inclusi i Paesi in cui il Cliente dovrà fare scalo. Informazioni al riguardo possono essere consultate nel sito internet <http://www.viaggiasesicuri.it/>

L'OFFERTA DI SERVIZI TURISTICI IN DETERMINATE DESTINAZIONI INTERNAZIONALI NON COMPORTA CHE TOP2GO AFFERMI O GARANTISCA CHE VIAGGIARE VERSO QUELLE DESTINAZIONI SIA CONSIGLIABILE O ESENTE DA RISCHI.

Tutti i viaggiatori che desiderano entrare o transitare attraverso gli USA sotto il Visa Waiver Program (VWP) dovranno richiedere l'autorizzazione a viaggiare utilizzando il Sistema Elettronico per l'Autorizzazione al Viaggio (ESTA). È necessario calcolare un margine di tempo sufficiente (almeno 72 ore prima della partenza) per presentare una richiesta di autorizzazione ESTA. Per ulteriori informazioni si prega di visitare il sito <http://www.viaggiasesicuri.it/> o il sito del Dipartimento della Sicurezza Interna degli Stati Uniti d'America <https://esta.cbp.dhs.gov>

Alcuni Paesi stanno introducendo nuovi requisiti per i vettori aerei in relazione alla fornitura di informazioni personali riguardanti tutti i viaggiatori trasportati sui propri aerei. I dati saranno raccolti al momento in cui il Cliente effettua il check-in in aeroporto o, in talune circostanze, al momento in cui il Cliente effettua la prenotazione. Di conseguenza, si consiglia al Cliente di calcolare un tempo maggiore per effettuare il check-in per il suo volo.

3.1.3. Responsabilità

Si ricorda al Cliente che la responsabilità di una compagnia aerea per morte, danno personale e altri danni è normalmente limitata dalla legge nazionale, dai trattati di trasporto internazionale, o dalle Regole e Restrizioni della compagnia aerea, incluse le condizioni di trasporto.

3.1.4. Biglietto elettronico

Un biglietto elettronico è un biglietto in formato non cartaceo. Il Cliente che utilizzi tale biglietto dovrà recarsi al banco dei check-in della relativa compagnia aerea e mostrare un valido documento di viaggio (passaporto, visto, carta d'identità, ecc.) in modo da ricevere la sua carta di imbarco. Il Cliente dovrà rigorosamente osservare i tempi per effettuare il check-in.

3.1.5. Sostituzione di passeggeri

Non potranno essere richieste sostituzioni di passeggeri per i voli.

3.1.6. Compagnie aeree

Si avvisano i Clienti che in alcuni casi i voli prenotati con una compagnia aerea potranno essere effettuati da un'altra compagnia aerea – i dettagli della compagnia aerea operante, laddove differenti, saranno indicati sul sito.

3.1.7. Risarcimento per mancato imbarco

La compagnia aerea potrebbe prevedere dei rimedi risarcitori in favore del Cliente qualora la stessa cancelli o ritardi un volo, si trovi nell'impossibilità di fornire lo spazio previamente confermato, non effettui la fermata ad uno scalo o destinazione finale di un Cliente, o causi al Cliente la perdita di una coincidenza che il Cliente aveva prenotato.

Se il volo cancellato è incluso in un Pacchetto Turistico, si veda quanto previsto al paragrafo 3.5.2.

3.1.8. Cancellazione o mancata presentazione

In caso di cancellazione o mancata presentazione, il Cliente potrebbe avere diritto a un rimborso così come previsto dall'assicurazione se stipulata.

I biglietti non potranno essere cambiati, rimborsati, scambiati, cancellati, trasferiti ad un'altra parte e non potranno essere oggetto di upgrade e non sono idonei per l'accumulo dei punti/miglia.

In ogni caso la somma mostrata all'inizio del processo di acquisto sarà addebitata sulla carta di Credito del Cliente.

3.1.9. Informazioni relative alla valuta dei prezzi

I prezzi e le tariffe previsti per alcuni voli low-cost con partenza fuori dal territorio italiano potrebbero essere soggetti ad una valuta diversa (per esempio sterlina inglese), in relazione alla quale Top2Go fornirà una stima in EURO. L'importo effettivo addebitato dalla compagnia aerea low-cost potrebbe subire una lieve variazione a causa della fluttuazione dei tassi di cambio applicati dai diversi emittenti delle carte di credito. Inoltre, l'estratto conto del Cliente potrebbe includere una commissione applicata dall'emittente di carta di credito per l'elaborazione dell'operazione con valuta diversa dall'EURO. Top2Go non sarà in alcun modo responsabile per gli addebiti relativi alla variazione dei tassi di cambio e per le commissioni applicate da ciascun emittente di carta di credito.

3.2. Servizi di Alloggio – Prenotazioni alberghiere

3.2.1. Uso delle stanze

Si ricorda al Cliente che, in generale, la disponibilità delle stanze varia da struttura a struttura così come l'orario di rilascio, indipendentemente dall'orario di arrivo o di partenza o dai mezzi di trasporto impiegati.

Le stanze singole sono in genere dotate di un letto singolo e un supplemento è spesso dovuto per questa tipologia di stanze. Le stanze doppie offrono di norma due letti singoli o un letto doppio.

3.2.2. Classificazione

Le indicazioni sul livello di comfort assegnato agli hotel nella descrizione sul Sito corrispondono ad una descrizione basata su standard locali nel rispettivo Paese. Questa classificazione ha valore meramente indicativo. Si noti che gli standard possono variare tra hotel della medesima classe in differenti paesi, e persino nello stesso paese. È importante leggere attentamente le descrizioni dei singoli hotel. Se non diversamente specificato, la sistemazione in tutti gli hotel, qualunque sia la loro classificazione, è da intendersi in stanze di tipologia standard.

1 stella: Queste stanze hanno il prezzo più basso. La sistemazione fornisce i requisiti minimi per la struttura ed è in generale essenziale e pulito. Solitamente, i bagni sono in condivisione.

2 stelle: Sistemazione semplice con maggiore attenzione allo stile e all'ambiente, ad un prezzo contenuto. Le attrezzature ed il servizio sono limitati. Potrebbe essere previsto un certo numero di stanze pubbliche, un negozio o un bar.

3 stelle: Per il viaggiatore che desidera di più e apprezza il servizio, la qualità, lo stile e il comfort. Consigliato anche per famiglie. Di solito è presente un ristorante che serve la colazione e, in alcuni casi, anche il pranzo e la cena. Sono presenti stanze per le conferenze e/o ristoranti, e talvolta potrebbero essere disponibili altre attrezzature, quali piscina o servizi per chi viaggia per lavoro.

4 stelle: Sistemazione di prima classe per l'ospite più esigente. Attenzione è stata prestata al lusso, all'ospitalità e al servizio. Presso questi hotel ritenuti affidabili è possibile trovare un ristorante di prima qualità e numerosi servizi. Sistemazione di prima classe per viaggiatori d'affari.

5 stelle: Sistemazione di categoria più elevata che soddisfa i requisiti più esigenti. Questi hotel offrono un servizio impeccabile, attrezzature eleganti e raffinate e tutti i possibili comfort. I migliori hotel al mondo.

È possibile che, di volta in volta, per diverse ragioni (per esempio una struttura è in overbooking causato da problemi di connettività con la struttura o la struttura è chiusa a causa di un uragano) la prenotazione dell'hotel sia cancellata o modificata dal Fornitore Terzo dell'alloggio o da Top2Go. Nel caso dovesse verificarsi questa eventualità, Top2Go compirà tutti i ragionevoli sforzi possibili per informare tempestivamente il Cliente dell'accaduto e laddove possibile offrirà un alloggio alternativo in una struttura che abbia almeno la stessa categoria e che fornisca servizi simili.

3.4 Pacchetti Turistici

Pacchetto Turistico deve intendersi come definito nel Codice del Turismo. In termini generali, un Pacchetto Turistico si realizza quando il Cliente compie una singola prenotazione che include una combinazione di almeno due dei seguenti servizi turistici: (a) trasporto aereo; (b) alloggio; (c) noleggio auto e (d) attrazioni. La e-mail di conferma della prenotazione conterrà conferma dei servizi inclusi nel Pacchetto Turistico.

I Pacchetti Turistici mostrati sul Sito sono messi a disposizione da Top2Go. I Pacchetti Turistici forniti da Top2Go saranno soggetti ai termini e condizioni di questo paragrafo e alle Regole e Restrizioni applicabili dei Fornitori Terzi dei servizi turistici che formano il Pacchetto Turistico (es. la compagnia aerea o il fornitore dell'alloggio). Il Cliente è tenuto a leggere i termini e condizioni di questo paragrafo e le Regole e Restrizioni applicabili prima di prenotare. In caso di contrasto tra i termini del presente paragrafo e le Regole e Restrizioni applicabili, le Regole e Restrizioni applicabili prevarranno.

3.5 Prenotazioni

Tutte le prenotazioni per i Pacchetti Viaggi sono soggette alla disponibilità al momento della prenotazione. L'Accettazione da parte di Top2Go delle prenotazioni fatte dal Cliente dipenderà dalla disponibilità del Pacchetto Turistico. Top2Go non deve fornire motivazioni per il rifiuto di accettare una prenotazione.

Top2Go proverà ad assicurare che i suoi annunci pubblicitari siano aggiornati ma non garantisce che ogni Pacchetto Turistico da essa pubblicizzato sia disponibile al momento della prenotazione. Top2Go informerà il cliente, il prima possibile dopo la prenotazione se, per qualsiasi ragione, il Pacchetto Turistico del quale il Cliente ha richiesto la prenotazione non è disponibile.

Un contratto potrà concludersi tra il Cliente e Top2Go solamente quando il prezzo dovuto sulla prenotazione è stato pagato e Top2Go ha rilasciato una e-mail di Conferma di Prenotazione al Cliente. L'accettazione da parte di Top2Go è formalizzata mediante l'invio di una e-mail di Conferma di Prenotazione al Cliente Prenotante entro 24 ore dall'effettuazione della prenotazione da parte del Cliente Prenotante. Nessuna somma sarà addebitata al Cliente fino alla conferma della disponibilità del Servizio.

3.5.2 Prezzi

Top2Go pubblicizza un ampio numero di Pacchetti Turistici e cerca di assicurare che il prezzo pubblicizzato sia sempre esatto. Nonostante, il massimo impegno di Top2Go, alcuni dei Servizi elencati nel Sito potrebbero indicare un prezzo non corretto. Top2Go SI RISERVA ESPRESSAMENTE IL DIRITTO DI CORREGGERE OGNI ERRORE NEL PREZZO SUL SITO E/O SULLE PRENOTAZIONI CHE SIANO STATE FATTE SULLA BASE DI UN PREZZO NON CORRETTO.

Top2Go non è obbligata a fornire al Cliente un Pacchetto Turistico che sia stato offerto con un prezzo non corretto, anche successivamente all'invio di una e-mail di Conferma di Prenotazione da parte di Top2Go, se l'errore sia ragionevolmente evidente al Cliente. In tali circostanze potrà contattare il Cliente per fornire istruzioni o per cancellare la prenotazione del Cliente e gli sarà inviato un avviso così da permettergli di prendere una decisione in merito.

Top2Go potrà in alcuni casi imporre una tariffa di prenotazione in relazione a talune transazioni relative a voli svolte per conto del Cliente. Il Cliente sarà notificato di tutti gli addebiti applicabili al momento della prenotazione.

Top2Go potrà modificare il prezzo del Pacchetto Turistico dopo aver inviato una e-mail di Conferma di Prenotazione per trasferire al Cliente le modifiche di (i) prezzi di trasporto dei passeggeri in funzione del costo di carburante o di altre fonti di energia; (ii) livello di tasse o diritti su servizi turistici inclusi nella prenotazione imposti da terzi (diversi da Top2Go), comprese le tasse di soggiorno, di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti o (iii) i tassi di cambio pertinenti al Pacchetto Turistico. Top2Go potrà modificare il prezzo in tali casi notificando al Cliente ogni aumento di prezzo almeno 20 giorni prima dell'inizio del Pacchetto Turistico insieme al calcolo e a una giustificazione di tale modifica.

Se il prezzo del Pacchetto Turistico del Cliente è aumentato di più dell'8% del prezzo totale, il Cliente potrà:

(a) accettare e pagare l'aumento di prezzo;

(b) rifiutare l'aumento di prezzo e recedere dal Pacchetto Turistico con rimborso integrale;

(c) rifiutare l'aumento di prezzo, recedere dal Pacchetto Turistico e accettarne uno alternativo nel caso in cui ne sia offerto uno. Qualora il Cliente decida di accettare un Pacchetto Turistico alternativo, sarà informato dell'impatto sul prezzo della prenotazione. Se un Pacchetto Turistico alternativo è di qualità o costo inferiore, il Cliente avrà diritto a una riduzione del prezzo in conformità a quanto stabilito al paragrafo 3.5.9 di seguito.

Se il Cliente decide di rifiutare l'incremento di prezzo e recedere dal Pacchetto Turistico con un rimborso integrale, potrà anche avere diritto ad un risarcimento conformità con il paragrafo 3.5.9 di seguito.

Il Cliente avrà diritto a una riduzione di prezzo corrispondente ad ogni diminuzione dei costi descritti sopra che si verifichino dopo che la prenotazione è stata effettuata ma prima dell'inizio del Pacchetto Turistico, sebbene Top2Go avrà diritto a dedurre le sue spese amministrative in tale processo.

Le descrizioni del viaggio sul Sito specificano i Servizi inclusi nel prezzo per ciascun viaggio. I prezzi sono mostrati in EUR.

Il Cliente è consapevole che le autorità locali in alcuni Paesi potrebbero imporre tasse aggiuntive (tasse di soggiorno, per esempio) da pagare in loco. Il Cliente è responsabile a titolo esclusivo del pagamento di tali tasse aggiuntive.

Salvo che sia specificatamente indicato, i prezzi non includono assicurazione, servizi aerei, addebiti per bagaglio in eccesso, trasporto dall'aeroporto all'alloggio, diritti sui visti e sulle vaccinazioni o ogni spesa personale (lavanderia, telefono, bevande, servizio in camera, mance ecc.) né escursioni o utilizzo di strutture sportive né ogni altro costo generale che non sia espressamente incluso nella e-mail di Conferma della Prenotazione

Se Top2Go e/o il Fornitore Terzo vengono a conoscenza o sono avvisati di ogni attività dolosa o illegale associata al pagamento della prenotazione, la prenotazione sarà cancellata e il Cliente sarà responsabile di ogni spesa che derivi da tale cancellazione, fatte salve le azioni che potranno essere esperite nei confronti del Cliente.

3.5.3 Cancellazione e modifiche fatte dal Cliente

3.5.3.1 Cancellazione

Le richieste del Cliente relative alla cancellazione o alla modifica di un viaggio devono essere presentate tramite mail a helpdesk@top2go.it

3.5.3.2 Effetti di una cancellazione

Si prega di notare che i Pacchetti Turistici sono soggetti alle Regole e Restrizioni applicabili e che potranno essere applicate spese di cancellazione separate stabilite dal Fornitore Terzo.

3.5.4 Cancellazione e modifiche effettuate da Top2Go

3.5.4.1 Modifiche di Top2Go prima del viaggio

Poiché gli adempimenti che formano il Pacchetto Turistico sono pianificati con molti mesi in anticipo, di tanto in tanto Top2Go potrebbe avere necessità di modificare il Pacchetto Turistico del Cliente. Top2Go si riserva il diritto di fare tali modifiche in ogni momento. La maggior parte delle modifiche sono modifiche di scarso rilievo, comunque, occasionalmente Top2Go avviserà il Cliente di modifiche significative che la costringono a intervenire sulle caratteristiche principali del Pacchetto Turistico o quando non può più soddisfare una richiesta specifica che ha accettato.

Nell'improbabile evento che Top2Go debba operare una modifica significativa al Pacchetto Turistico o non sia più in grado di soddisfare una richiesta specifica, Top2Go informerà il Cliente appena possibile. Il Cliente avrà la scelta tra:

(a) accettare la modifica proposta. Se ciò comporta un Pacchetto Turistico di qualità o costo inferiore, il Cliente avrà diritto ad una riduzione del prezzo in conformità con il paragrafo 3.5.9 di seguito;

(b) rifiutare la modifica proposta e recedere dal Pacchetto Turistico con rimborso integrale; o

(c) rifiutare la modifica proposta, recedere dal Pacchetto Turistico e accettare un Pacchetto Turistico alternativo se Top2Go decide di offrirne uno. Se il Cliente decide di accettare un Pacchetto Turistico alternativo, Top2Go fornirà le informazioni relative all'impatto sul prezzo della prenotazione del Cliente. Se il Pacchetto Turistico alternativo è di qualità o costo inferiore, il Cliente avrà diritto a una riduzione del prezzo in conformità al paragrafo 3.5.9.

Top2Go potrebbe non mettere a disposizione nessuna delle opzioni precedenti nel caso in cui la modifica al Pacchetto Turistico sia una modifica di scarso rilievo. Si prega di notare che una modifica all'orario del volo che sia inferiore a 120 minuti di anticipo rispetto alla data di partenza e inferiore a 240 minuti di ritardo rispetto alla data di arrivo, una modifica della linea aerea o del velivolo (qualora originariamente indicato), una modifica all'aeroporto di partenza o di arrivo con uno nella stessa regione o una modifica dell'alloggio con un altro dello stesso livello o superiore solitamente sono considerate come modifiche di scarso rilievo.

3.5.4.1 Cancellazioni da parte di Top2Go prima del viaggio

In rare occasioni, Top2Go potrebbe dover cancellare il Pacchetto Turistico del Cliente e si riserva il diritto di farlo. In tale caso, Top2Go informerà il Cliente appena possibile. Top2Go potrà (a sua discrezione) anche offrire un Pacchetto Viaggio, ove possibile, e informare il Cliente dell'impatto sul prezzo della prenotazione. Se il Pacchetto Turistico alternativo è di qualità o costo inferiore, il Cliente avrà diritto a una riduzione del prezzo in conformità al paragrafo 3.5.9 di seguito. Se Top2Go non è nella posizione di offrire al Cliente un'alternativa o se il Cliente lo preferisce, sarà fornito un rimborso integrale di tutti i pagamenti effettuati per il Pacchetto Turistico solo in caso di sottoscrizione di un'assicurazione.

Il Cliente avrà diritto a un risarcimento derivante dalla cancellazione del Pacchetto Turistico in conformità con il paragrafo 3.5.9 di seguito, salvo nei casi in cui Top2Go non può fornire il Pacchetto Turistico a causa di Circostanze Inevitabili e Straordinarie, nel qual caso nessun indennizzo sarà dovuto.

3.5.5 Responsabilità di Top2Go per l'esecuzione del Pacchetto Turistico

Servizi, strutture o misure relative

al viaggio che compongono il Pacchetto Turistico vengono offerti da Fornitori Terzi. Top2Go ha l'obbligo giuridico di agire con la dovuta diligenza nel concludere accordi con i Fornitori Terzi per la fornitura delle strutture o delle misure relative al viaggio. In ogni caso, Top2Go è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici che devono essere forniti da altri Fornitori Terzi ai sensi dell'art. 1228 del codice civile.

Il Cliente è tenuto a informare Top2Go immediatamente di ogni inesatta o mancata esecuzione del Pacchetto Turistico ("**Difetto di Conformità**"). Ciò consentirà a Top2Go di porre rimedio al Difetto di Conformità mentre il Cliente è ancora nel corso della vacanza. In ogni caso, tali diritti non sorgono se porre rimedio al Difetto di Conformità è impossibile o comporta uno sforzo sproporzionato. In tale circostanza, il Cliente avrà diritto a richiedere una riduzione del prezzo e/o risarcimento del danno in conformità con il paragrafo 3.5.9.

Se una significativa proporzione dei Servizi inclusi nel Pacchetto Turistico non può essere fornita come concordato nella prenotazione, Top2Go offrirà, senza costi aggiuntivi per il Cliente, soluzioni alternative adeguate alla continuazione del Pacchetto Turistico. Se le misure alternative disponibili

sono di qualità inferiore, il Cliente avrà diritto a una riduzione del prezzo come descritto nell'Art. 3.5.9. Il Cliente potrà rifiutare le soluzioni alternative adeguate solo se non sono comparabili a quanto convenuto nella prenotazione o se la riduzione di prezzo è inadeguata. Se il Cliente respinge le soluzioni alternative proposte o se Top2Go non può predisporle, allora il Cliente potrà, come appropriato, aver diritto a una riduzione di prezzo e/o un risarcimento in conformità all'art. 3.5.9.

Se il Difetto di Conformità incide in modo significativo sull'esecuzione del Pacchetto Turistico, e Top2Go non ha posto rimedio in un ragionevole periodo di tempo, il Cliente potrà decidere di continuare il suo Pacchetto Turistico o di risolvere la prenotazione senza spese. Se il Cliente decide di risolvere e il Pacchetto Turistico include il trasporto alla destinazione, Top2Go assicurerà il rientro con trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il Cliente. Il Cliente potrà, come appropriato, avere diritto ad una riduzione del prezzo e/o a un risarcimento in conformità a paragrafo 3.5.9.

Se Top2Go si trova nell'impossibilità di assicurare il rientro del Cliente nel luogo di partenza come pattuito nel Pacchetto Turistico a causa di Circostanze Inevitabili e Straordinarie, sosterrà i costi dell'alloggio necessario, se possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore. Tale limitazione non si applica alle persone con mobilità ridotta e ai loro accompagnatori, alle donne in gravidanza e ai minori, nonché a tutte le persone che abbiano bisogno di assistenza medica specifica, salvo che i bisogni particolari siano stati comunicati almeno 48 ore prima dell'inizio del Pacchetto Turistico.

Nel caso in cui un periodo più lungo sia precisato nella normativa dell'Unione Europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto, o tale legislazione non consenta al fornitore di trasporto di limitare i suoi obblighi come sopra descritti in caso di Circostanze Inevitabili e Straordinarie, si applicheranno i limiti stabiliti in tale normativa.

3.5.6 Regole e Restrizioni del Fornitore Terzo

Nel rendere disponibile un Pacchetto Turistico, Top2Go lavora con i Fornitori Terzi di prodotti turistici come compagnie aeree e fornitori di alloggio, ma non controlla tali Fornitori Terzi. I Servizi sono soggetti alle Regole e Restrizioni applicabili dei Fornitori Terzi. Le Regole e Restrizioni applicabili dei servizi di trasporto aereo e di alloggio sono messe a disposizione prima dell'effettuazione della prenotazione.

3.5.7 Circostanze Inevitabili e Straordinarie

In queste Condizioni Generali, quando ci riferiamo a Circostanze Inevitabili e Straordinarie intendiamo una situazione che va al di là del controllo della parte che invoca tale situazione e le cui conseguenze non potrebbero esser evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure. Ciò potrebbe includere per esempio guerra, altri gravi problemi di sicurezza quali il terrorismo, rischi significativi per la salute umana quali lo scoppio di una grave malattia nel luogo di destinazione o disastri naturali quali inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che rendano impossibile viaggiare in sicurezza nella destinazione come pattuito nel contratto di Pacchetto Turistico.

3.5.8 Assistenza in loco

3.5.8.1 Assistenza in caso di difficoltà del Cliente

Top2Go presta al Cliente adeguata assistenza, attraverso il proprio staff o il proprio rappresentante in destinazione, senza ingiustificato ritardo nel caso in cui il Cliente sia in difficoltà, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il Cliente nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. Solitamente Top2Go non chiede pagamento per tale assistenza, nonostante si riservi il diritto di richiedere pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia stato causato intenzionalmente o per sua colpa dal Cliente.

3.5.8.2 Risolvere le controversie in luogo.

Qualora vi sia un problema con il Pacchetto Turistico del Cliente durante il suo viaggio, il Cliente è pregato di informare immediatamente Top2Go tramite mail helpdesk@top2go.it

Top2Go o il relativo rappresentante locale presterà sforzi immediati per trovare le soluzioni appropriate a ogni problema riportato.

3.5.8.3 Risolvere le controversie a seguito della vacanza

In ogni caso, se il reclamo non è risolto in loco, si prega di presentare ogni successiva istanza entro 30 giorni dalla data di ritorno scrivendo all'e-mail indicata sopra, fornendo i riferimenti della prenotazione e ogni informazione rilevante. Si invita a inviare e-mail concise e puntuali.

Si prega di notare che la mancata segnalazione dei problemi nel corso della vacanza, come sopra indicato, impedisce a Top2Go e al Fornitore Terzo di indagare e rettificare il reclamo in loco e che ciò può incidere sui diritti del Cliente rispetto al presente contratto, anche riducendo ogni dovuto indennizzo, potenzialmente azzerandolo.

3.5.9 Obblighi di Top2Go a fornire una riduzione del prezzo e/o un risarcimento del danno.

Il Cliente avrà diritto all'appropriata riduzione del prezzo da parte di Top2Go per ogni periodo durante il quale si verifichi un Difetto di Conformità, salvo che tale Difetto di Conformità sia imputabile al Cliente stesso.

Il Cliente avrà diritto a ricevere adeguato risarcimento del danno da Top2Go per ogni danno sopportato in conseguenza a un Difetto di Conformità salvo che il Difetto di Conformità sia:

- (a) imputabile al Cliente;
- (b) imputabile a una parte terza senza connessioni con la fornitura dei Servizi inclusi nel Pacchetto Turistico ed esso sia imprevedibile o inevitabile; o
- (c) dovuto a Circostanze Inevitabili e Straordinarie.

Top2Go non sarà responsabile del pagamento di un risarcimento al Cliente in connessione al Pacchetto Turistico qualora vi siano convenzioni internazionali che limitano la misura o le condizioni sulla base delle quali il risarcimento dovrebbe essere corrisposto da uno dei Fornitori Terzi. Tali limitazioni si applicano a Top2Go e con le stesse modalità che si applicherebbero se tali

limitazioni fossero stabilite direttamente a Top2Go. Tali convenzioni internazionali includono (a titolo esemplificativo e non esaustivo) la Convenzione di Montreal relativa al trasporto aereo (e tutte le relative convenzioni precedenti), la Convenzione di Atene rispetto al trasporto marittimo, la Convenzione di Ginevra relativa alla circolazione stradale e la Convenzione di Parigi sulla responsabilità degli albergatori. È possibile richiedere a Top2Go copia di tali convenzioni internazionali, nel caso in cui il Cliente voglia prenderne visione.

La responsabilità di Top2Go sarà limitata in conformità alle Regole e Restrizioni applicabili relative agli elementi di trasporto nel Pacchetto Turistico del Cliente con le stesse modalità che si applicherebbero se tali limitazioni fossero applicabili direttamente a Top2Go

La responsabilità di Top2Go in connessione al Pacchetto Turistico del Cliente sarà limitata a un massimo di tre volte il prezzo del Pacchetto Turistico del Cliente, salvo i casi di morte, lesione o malattia nel caso in cui Top2Go o i suoi Fornitori Terzi abbiano causato tale danno intenzionalmente o con colpa.

Se al Cliente sono attribuiti da Top2Go il risarcimento o la riduzione del prezzo, quest'ultima potrà dedurre il risarcimento o la riduzione del prezzo ricevuta dal Cliente all'altra parte da quando è dovuto da Top2Go.

Nel caso in cui la Mancata Conformità del Pacchetto Turistico sia di non scarsa importanza, ai sensi dell'art. 1455 del Codice civile, Top2Go sarà tenuta nei limiti degli obblighi assunti nel contratto, a corrispondere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e dall'irripetibilità dell'occasione perduta ("Danno da Vacanza Rovinata").

Salvo i casi sopra descritti, Top2Go non accetta responsabilità per ogni richiesta, perdita, spesa, danno o altro tipo di responsabilità legata al Pacchetto Turistico del Cliente, salvo i casi di morte, lesione o malattia in cui Top2Go abbia causato tale danno con colpa o dolo.

3.5.10 Decadenza della responsabilità e termine di prescrizione

Le richieste basate sull'esecuzione del viaggio non conforme con il contratto devono essere presentate contattando helpdesk@top2go.it. Le richieste devono essere fatte in forma scritta, nell'interesse del Cliente.

3.5.11 Accessibilità e mobilità ridotta

Non tutti i Pacchetti Turistici sono adatti a clienti con mobilità ridotta. Si suggerisce di chiamare i nostri agenti del call center per maggiori informazioni sui prodotti turistici che potrebbero essere adatti ai bisogni specifici del Cliente così da ottenere supporto prima che la prenotazione del Pacchetto Turistico sia completata.

Articolo 4. Informazioni Aggiuntive

4.1. Destinazioni di viaggio

Nonostante la maggior parte dei viaggi, inclusi i viaggi verso mete internazionali, non presentino rischi né incidenti, alcune destinazioni potrebbero presentare maggiori rischi rispetto ad altre.

Prima di prenotare un viaggio per destinazioni internazionali, Top2Go invita i Clienti a prendere visione di ogni divieto di viaggio, avvertimento, annuncio e parere emesso dall' Unità di Crisi e disponibile sul sito: <http://www.viaggiare Sicuri.it>.

Nell'offrire viaggi verso particolari destinazioni internazionali, Top2Go non garantisce che il viaggio verso tali destinazioni sia consigliato o senza rischio, e non potrà essere ritenuta responsabile per danni o perdite derivanti dal viaggio verso tali destinazioni.

4.2. Prezzi e informazioni sul Sito

Il prezzo dei Servizi sarà quello indicato di volta in volta sul Sito, salvo il caso di errore materiale manifesto. I prezzi sono soggetti ad aggiornamenti in ogni momento; tuttavia tali modifiche non pregiudicheranno le prenotazioni già accettate salvo quanto previsto nel paragrafo 3.5.2. Top2Go potrebbe in alcuni casi applicare una tariffa per la prenotazione in relazione ad alcune prenotazioni effettuate per conto del Cliente. Il Cliente sarà informato di tutti gli importi da pagare al momento della prenotazione.

Nonostante Top2Go si impegni a fare del suo meglio per evitare errori il prezzo di alcuni Servizi indicati nel Sito potrebbe non essere corretto. Top2Go si riserva il diritto di correggere ogni eventuale errore materiale manifesto sul prezzo, sul sito e/o rispetto a prenotazioni effettuate al prezzo erroneamente indicato. In tali casi, quando possibile, top2go offrirà al cliente l'opportunità di scegliere tra mantenere la propria prenotazione al prezzo corretto o cancellare. Top2Go non è in alcun modo obbligata a fornire i Servizi al Cliente ad un prezzo inferiore erroneamente indicato, anche dopo che il Cliente ha inviato la conferma della prenotazione.

4.3. Come è determinato il nostro ordine di visualizzazione

I viaggiatori hanno a loro disposizione diverse opzioni per trovare l'hotel e il volo. L'impostazione "ordina per" permette ai viaggiatori di ordinare i risultati della ricerca a seconda delle loro preferenze, in base al prezzo. L'impostazione "filtra per" permette inoltre ai viaggiatori di includere o escludere varie opzioni in modo da adattare i risultati della ricerca alle proprie esigenze di viaggio. Se non è selezionata alcuna opzione, Top2Go mostrerà una serie di opzioni rilevanti nei risultati di ricerca.

4.4. Fotografie e illustrazioni

Top2Go fa del suo meglio per fornire al Cliente fotografie e illustrazioni che danno al Cliente una rappresentazione del Servizio offerto. Lo scopo di queste fotografie e illustrazioni consiste nel mostrare al Cliente le condizioni della sistemazione e il grado di confort, e le medesime non dovranno essere considerate come garanzia che eccede questo scopo.

4.5. Assicurazione

I prezzi indicati sul Sito non includono l'assicurazione del viaggio. I Clienti sono invitati a stipulare un'assicurazione che copra le conseguenze che possono verificarsi in certi casi di cancellazione che garantisca copertura per rischi straordinari come il costo del rimpatrio in caso di incidente o malattia. È responsabilità del Cliente verificare che l'assicurazione stipulata sia adeguata a coprire le sue esigenze. Di tanto in tanto, durante il processo di prenotazione, potranno essere mostrati al Cliente alcuni prodotti assicurativi per il viaggio disponibili per l'acquisto. I dettagli della società

assicuratrice, le principali informazioni relative e i termini e condizioni saranno mostrati durante il processo di prenotazione.

Articolo 5. Condizioni economiche e procedure di pagamento

5.1 Tasse locali e pagamenti

Salvo diversa disposizione contenuta nelle Regole e Restrizioni, i prezzi dei Servizi mostrati sul Sito sono espressi in Euro.

Qualsiasi prenotazione "paga ora" di alloggio, di prodotti a tariffa speciale e Pacchetti Turistici per destinazioni all'interno dell'Unione Europea è sottoposta ai regolamenti per gli agenti di viaggio e tour operator, secondo il disposto degli articoli 306-310 della Direttiva 2006/112/CE relativa al sistema comune d'imposta sul valore aggiunto. Top2Go è stabilito negli Stati Uniti d'America; pertanto, non sarà dovuta l'IVA per tali Servizi.

5.2. Spese per il rimborso delle tasse

Eccetto per quanto indicato di seguito con riferimento agli oneri tributari Top2Go non incassa tasse da trasferire alle competenti autorità tributarie. Le spese per il rimborso delle tasse sulle prenotazioni di alloggio costituiscono un recupero delle tasse stimate (ad esempio: le tasse sulle vendite e sull'uso, la tassa di occupazione, la tassa per la stanza, accise, l'IVA, ecc.) che Top2Go corrisponde alla struttura per le tasse dovute sull'affitto della stanza per quelle transazioni in cui Top2Go rende il Servizio direttamente disponibile al Cliente. La struttura fattura a Top2Go l'ammontare delle tasse. Le strutture sono responsabili per il versamento delle tasse nell'ambito delle giurisdizioni fiscali competenti. Top2Go non opera quale co-venditrice insieme alla struttura con la quale il Cliente prenota il viaggio. Il regime di imponibilità e la relativa aliquota applicabili variano sensibilmente in base al luogo. Le tasse effettive pagate da Top2Go alle strutture potranno essere diverse dalle spese dovute per il rimborso delle tasse in base alle aliquote, al regime di imponibilità, ecc., in vigore al momento dell'utilizzo dei servizi prestati dall'alloggio. In aggiunta a quanto sopra, in certe giurisdizioni, le tasse sulle vendite, l'uso e/o le tasse di occupazione potranno essere imposte negli importi che Top2Go addebita per i propri servizi. Le tasse effettive pagate sui nostri servizi, se presenti, potranno variare a seconda dell'aliquota in vigore al momento dell'utilizzo dei servizi prestati dall'alloggio.

Articolo 6. Servizio clienti e gestione dei reclami

Domande, richieste di informazioni o reclami dovranno essere inviati via e-mail all'indirizzo helpdesk@top2go.it.

Per facilitare la procedura, si invitano i Clienti a far pervenire i propri reclami entro 30 giorni dalla fine di un viaggio.

In generale, i reclami saranno gestiti soltanto qualora le questioni menzionate nella e-mail siano state denunciate attraverso e-mail all'indirizzo helpdesk@top2go.it durante il viaggio (o non appena sia ragionevolmente possibile), o al vettore se la disputa sorge durante il viaggio di andata o di ritorno, in modo tale da poter prendere provvedimenti per risolvere il problema e per limitare il danno subito dal Cliente. Tuttavia, potranno esserci eccezioni in base alle circostanze.

I reclami riguardanti perdita, furto o danno ai bagagli, vestiti o accessori personali che durante il soggiorno non si trovavano sotto il controllo del Cliente dovranno essere indirizzati al Fornitore Terzo interessato.

Inoltre, ai sensi del D.Lgs 28/2010 e successive modifiche, è facoltà del Cliente accedere alla mediazione per la conciliazione di una eventuale controversia insorta nei confronti di Top2Go alle condizioni previste dall'ente scelto dal Cliente che amministrerà tale procedura.

La piattaforma della Commissione Europea per la risoluzione delle controversie online è disponibile all'indirizzo <http://ec.europa.eu/odr>

Articolo 7. Responsabilità di Top2Go

In relazione all'acquisto dei Servizi, Top2Go, opera quale intermediario tra il Cliente e il Fornitore di Servizi di Viaggio e, pertanto, Top2Go, (anche nel caso in cui effettui l'addebito del prezzo) non sarà responsabile dell'inadempimento da parte dei Fornitori di Servizi di Viaggio delle obbligazioni relative ai Servizi forniti al Cliente.

Fornitori di servizi di viaggio forniscono a Top2Go, le informazioni che descrivono i servizi da te visualizzati sul Sito di Top2Go, come i dettagli dei servizi di viaggio, le fotografie, le tariffe, i termini e le condizioni del Servizio. I Fornitori di servizi di viaggio sono tenuti a garantire che tali informazioni siano accurate, complete e aggiornate. Top2Go non sarà responsabile di eventuali inesattezze relative alle informazioni, fatto salvo e unicamente nella misura in cui non sia direttamente responsabile di tali inesattezze, comprese quelle che riguardano le valutazioni dell'Hotel fornite solo a titolo orientativo e non considerate ufficiali.

I consumatori possono esercitare i diritti stabiliti dalla legge. Le esclusioni e le limitazioni contenute nelle presenti Condizioni Generali si applicano solo nella misura consentita dalla legge. Nulla di quanto contenuto nelle presenti Condizioni Generali può escludere o limitare la responsabilità di Top2Go in caso di frode, colpa grave, violazione del contratto, lesioni personali o morte causata da negligenza di Top2Go.

Articolo 8. Il diritto di recesso

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 47 lettera g) e m) e 59 comma 1 lettera n) del Codice del Consumo non si applica il diritto di recesso previsto dagli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo.

Articolo 9. Disclaimer

Salvo diversa disposizione contenuta nelle presenti Condizioni Generali, tutte le garanzie, i termini e le condizioni, espliciti o impliciti, in relazione a questo Sito o alle informazioni in esso contenute sono esclusi nella misura massima consentita dalla legge.

Articolo 10. Legge applicabile

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana, esclusa l'applicabilità della legge 218/95 ("Riforma del sistema italiano di diritto internazionale privato"). Il Cliente conviene che

l'autorità giudiziaria italiana avrà giurisdizione in relazione ad ogni controversia nascente dall'interpretazione e/o derivante dalle presenti Condizioni Generali.

Articolo 11. Disposizioni finali

Qualora Top2Go non si avvalga, in qualunque momento, di una delle disposizioni delle Condizioni Generali, ciò non potrà essere interpretato come rinuncia al diritto di invocare tale disposizione in un momento successivo.

Qualora un tribunale o altra autorità giudiziaria competente dovesse ritenere invalida, illecita o non applicabile una qualunque disposizione, o parte di essa, delle presenti Condizioni Generali, quella disposizione, o parte di essa, non potrà essere ritenuta parte di questo contratto con il Cliente nei limiti della misura richiesta e le altre disposizioni resteranno applicabili.

Ogni ipotesi di forza maggiore, compresa l'interruzione dei mezzi di comunicazione o uno sciopero dei vettori, albergatori o controllori del traffico aereo, determinerà la sospensione delle obbligazioni contenute nelle presenti Condizioni Generali che siano colpite dall'evento di forza maggiore e la parte colpita dall'evento di forza maggiore non sarà responsabile per l'impossibilità di adempiere queste obbligazioni.

Le seguenti Condizioni Generali entrano in vigore a partire da 1/12/2020

Comunicazione ai sensi dell'articolo 16 della Legge 269/98

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile anche se gli stessi sono stati commessi all'estero.

Allegato 1- Modulo informativo standard sui pacchetti turistici

Informazioni importanti sui tuoi diritti relativi all'acquisto di un pacchetto turistico

A volte il cliente potrebbe trovarsi a prenotare un Pacchetto Turistico come conseguenza dei diversi Servizi che decide di acquistare. In tal caso, Top2Go sarà considerata l'organizzatore del Pacchetto Turistico e si applicherà quanto indicato nelle seguenti informazioni importanti.

La combinazione di servizi turistici che ti viene offerta consiste in un pacchetto ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302. Di conseguenza, potrai beneficiare di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. Top2Go sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nella sua totalità. Inoltre, come previsto dalla legge, Top2Go dispone di un piano di protezione che garantisce il rimborso dei tuoi pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, il tuo rimpatrio in caso di insolvenza.

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2301

- I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto attraverso il sito web di Top2Go prima della conclusione del contratto relativo al pacchetto turistico.
- Vi è sempre almeno un fornitore responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.

- Ai viaggiatori vengono comunicati un numero telefonico di emergenza e/o i recapiti di un contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.
- I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso e eventualmente dietro costi aggiuntivi.
- Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano costi specifici (ad esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto e, comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento è superiore all'8% del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può recedere dal contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo qualora diminuiscano i costi pertinenti.
- I viaggiatori possono recedere dal contratto senza sostenere le spese di recesso e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti, se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori avranno facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
- I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, recedere dal contratto prima dell'inizio del pacchetto senza incorrere in spese di recesso. Ad esempio, se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto.
- Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, recedere dal contratto dietro pagamento di adeguate e giustificate spese di recesso.
- Se, dopo l'inizio del viaggio, elementi sostanziali del pacchetto non possono essere forniti come pattuito, saranno offerte idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere dal contratto senza incorrere in spese, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto stabilito nel contratto e questo incide in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e se l'organizzatore non ha posto rimedio al problema.
- I viaggiatori hanno altresì diritto ad una riduzione del prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.
- L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora un viaggiatore si trovi in difficoltà durante il viaggio.
- Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il fornitore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nel pacchetto è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito.

Top2Go ha sottoscritto un piano di protezione in caso di insolvenza con Ima Italia Assistance

Allegato 2- Modulo informativo standard sui servizi turistici collegati

Informazioni importanti sui tuoi diritti relativi all'acquisto di un servizio turistico collegato

A volte potresti trovarti a prenotare un servizio turistico collegato come conseguenza dei diversi Servizi che decidi di acquistare. In tal caso, si applicherà quanto indicato nelle seguenti informazioni importanti.

Se dopo aver selezionato e prenotato un servizio turistico, prenoti servizi turistici aggiuntivi per il tuo viaggio o la tua vacanza tramite Top2Go, non beneficerai dei diritti che si applicano ai pacchetti ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302. Pertanto, Top2Go non sarà responsabile della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici. In caso di problemi, ti preghiamo di contattare il fornitore di servizi interessato.

Tuttavia, se durante la stessa visita al sito di Top2Go prenoti servizi turistici aggiuntivi per lo stesso viaggio, tali servizi diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso, Top2Go, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di un piano di protezione per rimborsare i tuoi pagamenti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza di Top2Go. Tale protezione non prevede il rimborso in caso di insolvenza del fornitore di servizi pertinente.