

## **SEZIONE F - VARIE**

### **1. Lamentele**

Domande o reclami devono essere notificati immediatamente a [complaints@travelontime.co.uk](mailto:complaints@travelontime.co.uk).

Se non puoi farlo, ti raccomandiamo di presentare il tuo reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla fine del tuo viaggio.

La mancata osservanza delle procedure stabilite in questa clausola influenzerà la nostra e la capacità applicabile del nostro / fornitore di indagare sul vostro reclamo e inciderà sui vostri diritti ai sensi del presente contratto.

Se non siamo in grado di risolvere il tuo reclamo, la piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione Europea è disponibile <http://ec.europa.eu>.

### **2. La nostra responsabilità**

#### **a. Riguardo ai pacchetti**

Ci assumiamo la responsabilità per le combinazioni di pacchetti che provvediamo a fornire o organizzare per voi come "Organizzatori" ai sensi del Pacchetto Viaggi, Pacchetti vacanze e Regolamento dei pacchetti di viaggio del 1992 come indicato di seguito. In base a questi Termini e Condizioni, se noi o i nostri Fornitori eseguiamo o organizziamo negligenzemente i servizi che siamo obbligati a fornire per Voi in base al nostro contratto con Voi, come stabilito nella vostra fattura di conferma, avrete un ragionevole risarcimento. Il livello di tale compensazione sarà calcolato prendendo in considerazione tutti i fattori rilevanti quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: seguendo la procedura di reclamo descritta nei presenti Termini e Condizioni ed in quale misura la nostra negligenza abbia inciso sul godimento delle vostre vacanze. Si prega di notare che, se desiderate fare un reclamo contro di noi, è vostro onere dimostrare che noi o i nostri fornitori siamo stati neglienti.

#### **b. Per le singole sistemazioni**

Abbiamo il dovere di selezionare i fornitori delle tue singole sistemazioni con ragionevole competenza e cura. Salvo diversa disposizione dei presenti Termini e Condizioni, non ci assumiamo alcuna responsabilità nei confronti dell'utente per la fornitura effettiva della sistemazione, tranne nei casi in cui sia dimostrato che abbiamo violato tale dovere e che il danno a Te è stato causato. Pertanto, a condizione di aver selezionato i Fornitori con ragionevole cura e competenza, non avremo alcuna responsabilità nei tuoi confronti per tutto ciò che accade durante il servizio in questione o per atti od omissioni del Fornitore, dei suoi dipendenti o agenti.

#### **c. In Rispetto di qualsiasi prenotazione**

Non saremo responsabili per qualsiasi danno, malattia, morte, perdita, (ad esempio perdita in termini di godimento del viaggio o qualsiasi altra perdita di qualsiasi natura) danno, spesa, costo o altra somma o richiesta di qualsiasi natura e/o comunque risultante da uno dei seguenti:

- i. l'atto(i) o l'omissione(i) di persona(e) interessata(e), o di qualsiasi vostro membro(i); oppure
- ii. l'atto(i) o l'omissione(i) di terze parti non connesse con la fornitura della vostra vacanza che avremmo potuto prevedere o evitare; oppure

- iii. forza maggiore come definito in questi Termini e Condizioni.
- d. Si prega di notare, non possiamo accettare la responsabilità per eventuali servizi che non fanno parte del nostro contratto; ad esempio, eventuali servizi aggiuntivi o infrastrutture che il tuo hotel o qualsiasi altro fornitore propone di fornirti.
- e. Come stabilito in questi Termini e Condizioni, limitiamo l'importo massimo che potremmo dover pagare per eventuali richieste di risarcimento contro di noi.
- f. Dove siamo ritenuti responsabili per la perdita di e/o danni a qualsiasi bagaglio o effetto personale (compresi i soldi), l'importo massimo che dovremo pagare è l'importo massimo pagabile per il credito in questione sotto la polizza assicurativa che offriamo come indicato nella voce interessata. Questi limiti si applicano indipendentemente dal fatto che tu stipuli o no la nostra polizza assicurativa raccomandata. Nell'affrontare una simile richiesta, utilizzeremo le definizioni contenute in questa politica. Una copia della politica può essere fornita su richiesta. Per tutte le altre richieste di risarcimento che non implicano morte o lesioni personali, se siamo ritenuti responsabili nei tuoi confronti, l'importo massimo che dovremo pagare è il doppio del prezzo (esclusi i premi assicurativi e le spese di modifica) pagato da o per conto della persona(e) colpita in totale. Questo importo massimo sarà pagabile solo se tutto è andato storto e non hai ricevuto alcun beneficio dal tuo soggiorno.
- g. Nel caso in cui qualsiasi reclamo o parte di un reclamo riguardi qualsiasi trasporto (incluso il processo di ingresso/uscita dal trasporto) fornito da qualsiasi vettore aereo, marittimo, ferroviario o stradale o qualsiasi soggiorno in un hotel, il massimo che dovremo pagare in relazione a tale richiesta o a quella parte del reclamo, se siamo ritenuti responsabili in ogni caso è il massimo che il vettore o l'albergatore interessato dovrebbe pagare ai sensi della convenzione o del regolamento internazionale che si applica al regime di viaggio o hotel in questione (ad esempio, la Convenzione di Atene per i viaggi internazionali via mare, la Convenzione di Varsavia come emendata o non emendata, la Convenzione di Montreal per i viaggi internazionali via aerea e/o per le compagnie aeree con una licenza operativa concessa da un paese dell'UE, il Regolamento CE Responsabilità civile aerea n. 889/2002 per i viaggi aerei nazionali e internazionali, la Convenzione di Berna per i viaggi internazionali ferroviari). Nel caso in cui il vettore o l'albergatore non fossero tenuti a effettuare alcun pagamento all'Utente in base alla convenzione o al regolamento internazionale in relazione a un reclamo o parte di un reclamo, Anche Noi non siamo ugualmente obbligati a effettuare un pagamento a favore dell'utente per tale reclamo o parte del reclamo. Quando effettuiamo un pagamento, abbiamo il diritto di detrarre i soldi che hai ricevuto o che hai diritto a ricevere dal vettore o dall'albergatore per il reclamo o la richiesta in questione.
- h. E. Si prega di notare, non possiamo accettare alcuna responsabilità per qualsiasi danno, perdita, spesa o altra somma(e) di qualsiasi genere (a) che, sulla base delle Vostre informazioni forniteci in merito alla vostra prenotazione prima della nostra approvazione non avremmo potuto prevedere che avresti sofferto o incorso se avessimo violato il nostro contratto con te o (b) che non sia il risultato di alcuna

violazione del contratto o altra mancanza da parte nostra o dei nostri dipendenti o, dove siamo responsabili per loro, dei nostri fornitori. Inoltre, non possiamo accettare la responsabilità per eventuali perdite riguardanti mancati affari di lavoro.

- i. Per quanto riguarda un Flight-Plus
  - i. Il fallimento o l'insolvenza di un fornitore sarà inteso come descritto nella regola 23 dei regolamenti ATOL 2012.
  - ii. Se, prima della partenza prevista su un Flight-Plus, veniamo a conoscenza del fatto che una parte del tuo Flight-Plus non sarà fornita a causa dell'insolvenza di qualsiasi persona interessata con la fornitura delle modalità che compongono un Flight-Plus ti forniremo adeguate soluzioni alternative senza costi aggiuntivi. Se è impossibile effettuare tali accordi, ti forniremo un rimborso completo di tutte le somme pagate a noi in relazione al tuo Flight-Plus.
  - iii. Se, dopo la partenza prevista su un Flight-Plus, veniamo a conoscenza del fatto che le sistemazioni del volo non verranno fornite a causa dell'insolvenza di qualsiasi persona interessata alla fornitura del volo accordato che compone il tuo Flight-Plus, ti forniremo un trasporto alternativo adatto al ritorno al luogo di partenza o ad un altro punto di ritorno che tu abbia accettato.
  - iv. Se, dopo la partenza prevista su un Flight-Plus, veniamo a conoscenza del fatto che il vostro alloggio o auto a noleggio non sarà fornito a causa dell'insolvenza di qualsiasi persona interessata alla fornitura dell'alloggio o all'autonoleggio riguardante il tuo Flight-Plus, ti forniremo un alloggio alternativo adatto o auto a noleggio senza alcun costo aggiuntivo. Se non è possibile effettuare tali accordi, provvederemo a rimborsare completamente tutte le somme versate a noi in relazione a tutte le sistemazioni inutilizzate del volo, all'abitazione, all'auto a noleggio e ad altri servizi turistici che fanno parte del tuo Flight-Plus.
  - v. Laddove siano previste idonee modalità alternative come sopra indicato, provvederemo, laddove appropriato, a un ragionevole compenso, per includere eventuali spese accessorie ragionevolmente sostenute dal Cliente e comprovate dalle ricevute. Il risarcimento non sarà pagato se l'alloggio o il noleggio auto è offerto da noi e accettato da voi ha un prezzo superiore a quello originariamente prenotato e viene fornito nello stesso luogo prenotato originariamente e non viene effettuato alcun pagamento aggiuntivo da parte Vostra.
  - vi. Noi, o i Fornitori dei servizi che hai acquistato, ti forniremo i servizi che hai acquistato (o un'alternativa adatta). In alcuni casi, dove né noi né il Fornitore siamo in grado di farlo per motivi di insolvenza o fallimento, un titolare ATOL alternativo può fornirti i servizi che hai acquistato o un'alternativa adatta (senza costi aggiuntivi per te). Sei d'accordo nell'accettare che in tali circostanze il titolare di ATOL alternativo adempia a tali obblighi e Tu accetti di pagare qualsiasi importo in sospeso che dovrà essere pagato da te in base al contratto a tale titolare di ATOL alternativo. Tuttavia, Tu accetti anche che in alcuni casi non sarà possibile nominare un titolare ATOL alternativo, nel qual caso Tu avrai diritto a presentare un

reclamo in base al regime ATOL (o all'emittente della carta di credito, ove applicabile).

### **3. Collegamenti a siti di terzi**

Il Sito può contenere collegamenti a siti Web di terzi, quali fornitori di alloggi, agenzie di viaggio, società di noleggio auto, ecc. ON non è responsabile per i contenuti forniti dai siti collegati e non è responsabile per eventuali danni o lesioni o perdite subite da o in connessione con l'accesso a tali siti Web. Tutti i collegamenti ad altri siti Web sono forniti esclusivamente per la vostra convenienza e non implicano alcuna raccomandazione o approvazione da parte di ON dei siti Web collegati o dei servizi offerti con essi. ON declina ogni responsabilità per l'uso di siti Web collegati utilizzati dall'utente.

### **4. Esclusione di responsabilità**

Ad eccezione di quanto espressamente stabilito in questi Termini e Condizioni, tutte le informazioni contenute in questo Sito sono fornite senza alcuna garanzia (espressa o implicita) o termine implicito di alcun tipo, incluse ma non limitate a qualsiasi garanzia implicita o termini impliciti di qualità soddisfacente, idoneità per uno scopo particolare o per un fine. Tutti i termini e le garanzie implicite sono esclusi. Accedendo al Sito, l'utente accetta che ON non sarà responsabile per eventuali perdite dirette, indirette o consequenziali derivanti dall'uso del Sito, eventuali ritardi o impossibilità di utilizzo del Sito o dall'uso di collegamenti dal Sito. Le esclusioni e le limitazioni contenute in questa clausola si applicano solo nella misura consentita dalla legge.

### **5. Legge applicabile**

I presenti Termini e condizioni generali sono regolati dalle leggi dell'Inghilterra e del Galles. In caso di controversia derivante da o in connessione con questi Termini e Condizioni, tale controversia deve essere in prima analisi risolta in modo amichevole. Nel caso in cui noi e voi non riuscite a farlo, accettate che i tribunali inglesi abbiano giurisdizione per ascoltare e determinare eventuali controversie derivanti dall'interpretazione di questi termini e condizioni.

### **6. Politica sulla privacy e sui cookie**

Rispettiamo la vostra privacy. Si prega di dare un'occhiata alla nostra politica sulla privacy e sui cookie per ulteriori informazioni.

### **7. Disposizioni finali**

Se ON non si appella una delle disposizioni delle Condizioni Generali in qualsiasi momento, ciò non deve essere interpretato come una cessione del diritto ad appellarsi in un secondo momento.

Se una qualsiasi disposizione di questi Termini e condizioni generali (o parte di una disposizione) viene ritenuta invalida, illegale o inapplicabile da qualsiasi tribunale o altra autorità della giurisdizione competente, tale disposizione o parte di essa deve essere considerata, nella misura richiesta, non parte del presente contratto con Voi, e la validità e l'applicabilità delle altre disposizioni non devono essere compromesse.

Ogni caso di forza maggiore, compresa l'interruzione dei mezzi di comunicazione o uno sciopero da parte di vettori, albergatori o controllori del traffico aereo, comporterà la sospensione degli obblighi delle presenti Condizioni Generali che sono influenzate dall'evento di forza maggiore e dalla festa colpiti dall'evento di forza maggiore non sono responsabili a causa dell'incapacità di adempiere a tali obblighi.