



## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

### Contenuto delle Condizioni Generali di Vendita

Le presenti Condizioni Generali di Vendita costituiscono parte integrante del Contratto di Viaggio concluso tra Away S.r.l. ed il Viaggiatore.

Costituiscono parte integrante del Contratto di Viaggio, oltre alle presenti Condizioni Generali di Vendita, i [Termini e le Condizioni di utilizzo della Piattaforma](#), la [Privacy Policy](#), la [Cookie Policy](#), le informazioni precontrattuali di cui all'art. 4, comma 2 delle presenti Condizioni Generali di Vendita, nonché la Conferma di Prenotazione del Pacchetto Turistico e la Conferma di Prenotazione del Servizio Turistico Singolo.

Attraverso il meccanismo del cd. *"point and click"* sul tasto negoziale *"accetto"* al termine della selezione dei Servizi Turistici, il Viaggiatore dichiara espressamente di aver letto, compreso ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede i Servizi Turistici, le presenti Condizioni Generali di Vendita, le avvertenze contenute nel Modulo Informativo.

### 1. Fonti Legislative

La compravendita di Pacchetto Turistico, che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51-*novies* del D.Lgs. del 23 maggio 2011, n. 79 (il cd. "Codice del Turismo", di seguito per brevità "**Cod. Tur.**"), come attualmente modificato dal D.Lgs. del 21 maggio 2018, n. 62 in attuazione della Direttiva 2015/2302/UE del 25 novembre 2015, e, per quanto da questi non previsto, dal D.Lgs. del 25 settembre 2005, n. 206 (il cd. "Codice del Consumo", di seguito per brevità "**Cod. Cons.**"), nonché dal Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, ove applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30 marzo 1942). Inoltre, considerato che il Contratto di Viaggio viene concluso con modalità telematiche, alla compravendita di Pacchetto Turistico da parte di Away si applica anche la disciplina del commercio elettronico di cui al D.Lgs. n. 70/2003.

### 2. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Vendita:

# AMAKA

- a) per “**Away**” si intende Away S.r.l. con sede in Milano, Via Savona 97, CF e P.IVA 09859170962, che, agendo in qualità di organizzatore, combina il Pacchetto Turistico e lo vende direttamente al Viaggiatore o intermedia il Servizio Turistico Singolo;
- b) per “**Conferma di Prenotazione**” si intende l’accettazione di Away alla proposta contrattuale del Viaggiatore avente ad oggetto il Pacchetto Turistico o il Servizio Turistico Singolo che viene inviata da Away all’indirizzo di posta elettronica fornita dal Viaggiatore e che, una volta ricevuta da quest’ultimo, determina la conclusione del Contratto di Viaggio;
- c) per “**Contratto di Viaggio**” si intende il contratto concluso tra Away ed il Viaggiatore avente ad oggetto un Pacchetto Turistico o un Servizio Turistico Singolo;
- d) per “**Fornitori Terzi**” si intendono i fornitori che rendono uno o più Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico combinato e venduto da Away o nel Servizio Turistico Singolo;
- e) per “**Modulo Informativo**” si intende il documento che Away fornisce al Viaggiatore prima della conclusione del Contratto di Viaggio di Pacchetto Turistico contenente le informazioni previste dall’art. 34 Cod. Tur. e dall’art. 12 del D.Lgs. n. 70/2003 e consultabile sulla Piattaforma;
- f) per “**Piattaforma**” si intende il sito *web*, *app* mobili o, più in generale, qualsiasi altra piattaforma di proprietà di Away; per maggiori dettagli si rinvia ai Termini e Condizioni di utilizzo della Piattaforma (presenti sulla Piattaforma);
- g) per “**Servizi Turistici**” si intendono: il trasporto di passeggeri; l’alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto ministeriale 28 aprile 2008 o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del D.Lgs. 16 gennaio 2013, n. 2; qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei Servizi Turistici che precedono, e non sia un servizio finanziario o assicurativo ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza;
- h) per “**Viaggiatore**” si intende chiunque intende concludere un Contratto di Viaggio, stipula un Contratto di Viaggio o è autorizzato a viaggiare in base ad un Contratto di Viaggio.

### 3. Nozione di Pacchetto Turistico

# AMAKA

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Vendita, per “**Pacchetto Turistico**” si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di Servizi Turistici per lo stesso viaggio o per la stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1. che tali servizi siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta del Viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un Contratto di Viaggio unico per tutti i servizi;
2. tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di Servizi Turistici, siano:
  - a) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il Viaggiatore acconsenta al pagamento;
  - b) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
  - c) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga;
  - d) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al Viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di Servizi Turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del Viaggiatore, gli estremi del pagamento e l’indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui sia concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest’ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi ventiquattrore ore dopo la Conferma di Prenotazione del primo Servizio Turistico.

#### **4. Informazioni precontrattuali al Viaggiatore**

1. Prima della conclusione del Contratto di Viaggio di Pacchetto Turistico, Away fornisce al Viaggiatore il Modulo Informativo contenente le seguenti informazioni:

1. le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:
  - a) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l’itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l’alloggio, il numero di notti comprese;
  - b) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l’orario esatto non sia ancora stabilito, Away informa il Viaggiatore dell’orario approssimativo di partenza e ritorno;

# AMAKA

- c) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
  - d) se presenti i pasti forniti;
  - e) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del Pacchetto Turistico;
  - f) i Servizi Turistici prestati al Viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
  - g) la lingua in cui sono prestati i servizi;
  - h) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del Viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del Viaggiatore;
2. la denominazione commerciale, l'indirizzo geografico, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica di Away;
  3. il prezzo totale del Pacchetto Turistico comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il Viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
  4. le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il Viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
  5. il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'art. 8, comma 6, lett. a) delle presenti Condizioni Generali di Vendita prima dell'inizio del Pacchetto Turistico per l'eventuale recesso dal Contratto di Viaggio in caso di mancato raggiungimento del numero;
  6. le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

# AMAKA

7. le informazioni sulla facoltà per il Viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste da Away;
  8. le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del Viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
  9. gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 Cod. Tur..
2. Le informazioni di cui ai numeri 1, 3, 4, 5 e 7 del presente articolo costituiscono parte integrante del Contratto di Viaggio e possono essere modificate mediante accordo esplicito tra Away ed il Viaggiatore.
3. In aggiunta alle informazioni che precedono, il Modulo Informativo fornirà inoltre le seguenti informazioni:
1. le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del Contratto di Viaggio;
  2. il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;
  3. i mezzi tecnici messi a disposizione del Viaggiatore per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati, prima di inoltrare la prenotazione ad Away;
  4. gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
  5. le eventuali altre lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
  6. l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.
4. Away fornisce al Viaggiatore tramite la Piattaforma fotografie e illustrazioni che danno al Viaggiatore una rappresentazione dei Servizi Turistici offerti. Lo scopo di queste fotografie e illustrazioni consiste unicamente nel mostrare al Viaggiatore le condizioni della sistemazione e il grado di comfort di ciascuno dei Servizi Turistici offerti senza che le medesime costituiscano garanzia di quanto illustrato e mostrato.

## **SCHEDA TECNICA**

1. Organizzazione tecnica: Away S.r.l.;
2. Autorizzazione amministrativa: MI-SUPRO/0030654;
3. Polizza assicurativa: n. 079933070 presso Allianz;



4. Garanzie per il Viaggiatore: la garanzia per l'insolvenza o il fallimento dell'Organizzatore è prestata da Fondo Vacanze Felici Scarl con sede in Milano, Via Larga n. 6, CF e PIVA 09566380961, contatti segreteria operativa segreteria@fondovacanzefelici.it, posta elettronica certificata fondovacanzefelici@pecspace.it, Fax: 02 – 92.85.41.01 Tel: 02 – 92.97.90.50 ;

5. Le presenti Condizioni Generali sono valide a partire dal 31 marzo 2021.

## **5. Modalità di prenotazione - Conclusione del Contratto di Viaggio**

1. Il Viaggiatore intenzionato a prenotare i servizi turistici offerti da Away deve in primo luogo registrarsi ed autenticarsi sulla Piattaforma nell'area a ciò appositamente dedicata secondo le modalità indicate all'art. 5 del documento Termini e Condizioni di utilizzo della Piattaforma (presente sulla Piattaforma).

2. Una volta completato il procedimento di registrazione ed autenticazione, il Viaggiatore può selezionare i Servizi Turistici desiderati tra quelli offerti sulla Piattaforma.

Al termine di ogni selezione e dell'inserimento delle informazioni di volta in volta richieste al Viaggiatore, la Piattaforma mostra un riepilogo del viaggio aggiornando i dettagli dei Servizi Turistici scelti.

Prima di procedere alla trasmissione della richiesta di prenotazione e al relativo pagamento, il Viaggiatore deve individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati e deve dichiarare di aver letto, compreso ed accettato il Contratto di Viaggio, le relative Condizioni Generali di Vendita, i Termini e le Condizioni di utilizzo della Piattaforma e gli eventuali Termini e Condizioni associati a specifici servizi turistici (quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di autonoleggio) attraverso il meccanismo del cd. *"point and click"* sul tasto negoziale *"dichiaro di aver letto, compreso ed accettato"*.

La proposta contrattuale, in attesa dell'accettazione da parte di Away, si intende impegnativa e non revocabile per tutto il tempo indicato nella richiesta di prenotazione stessa, pari a giorni 2. Il Contratto di Viaggio si intende regolarmente concluso quando il Viaggiatore riceve al proprio indirizzo di posta elettronica fornito in sede di registrazione la Conferma di Prenotazione da parte di Away. Eventuali dettagli non riportati correttamente nel Contratto di Viaggio dovranno essere tempestivamente segnalati dal Viaggiatore contattando il *Supporto Clienti di Away Srl* ai recapiti riportati nella Conferma di Prenotazione. La Conferma di Prenotazione per il Pacchetto Turistico è

# AMAKA

soggetta alla disponibilità al momento della prenotazione. L'accettazione da parte di Away della prenotazione effettuata dal Viaggiatore dipenderà dalla disponibilità del Pacchetto Turistico e/o dei singoli Servizi Turistici in esso inclusi. Away non è tenuta a fornire motivazioni per il rifiuto di accettare una prenotazione. Away farà il possibile affinché i propri annunci pubblicitari siano aggiornati ma non garantisce che ogni Pacchetto Turistico pubblicizzato sulla Piattaforma sia disponibile al momento della prenotazione. Qualora fosse necessario attendere la conferma di disponibilità da parte dei Fornitori Terzi dei Servizi Turistici richiesti dal Viaggiatore, Away potrà confermare tali Servizi Turistici entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di prenotazione. In tal caso, il Viaggiatore, pur ricevendo il riepilogo dei Servizi Turistici richiesti, sarà pertanto informato che i Servizi Turistici oggetto del contratto stesso sono "in fase di richiesta". Al ricevimento della conferma da parte del Fornitore Terzo, Away informa il Viaggiatore all'indirizzo di posta elettronica dallo stesso indicato della disponibilità dei Servizi Turistici oggetto del Contratto di Viaggio, così perfezionando il Contratto di Viaggio stesso. Qualora, invece, il servizio "in fase di richiesta" non fosse confermato dal Fornitore Terzo e comunque - in ogni caso - non oltre 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di prenotazione, Away contatta il Viaggiatore per informare della non disponibilità del servizio offrendogli soluzioni alternative non vincolanti. In caso di mancata accettazione da parte del Viaggiatore delle soluzioni alternative proposte, il Contratto di Viaggio si intende risolto di diritto. In tal caso, Away provvede a rimborsare il Viaggiatore dei pagamenti eventualmente effettuati e nessuna parte può vantare alcuna pretesa di risarcimento o indennizzo nei riguardi dell'altra. Il Pacchetto Turistico prenotato ed acquistato dal Viaggiatore contiene esclusivamente i Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico oggetto del Contratto di Viaggio, come riportati nella Conferma di Prenotazione e nella documentazione disponibile nell'Area Privata della Piattaforma. Away non è responsabile per eventuali servizi diversi non ricompresi nel Pacchetto Turistico, quali il trasferimento da e verso il luogo di partenza e i servizi acquistati in loco dal Viaggiatore.

3. Se, successivamente all'invio della richiesta di prenotazione di Pacchetto Turistico, la transazione per qualsiasi ragione non vada a buon fine, il Contratto di Viaggio non è concluso e il Viaggiatore è invitato a ripetere nuovamente il procedimento di prenotazione descritto nel comma precedente.

4. Il Viaggiatore assicura e conferma che i dettagli forniti con riferimento a tutte le parti della prenotazione sono complete ed esatte e che tutti gli altri soggetti partecipanti al Pacchetto Turistico

# AMAKA

hanno accettato di essere vincolati a queste Condizioni Generali e che il Viaggiatore ha l'autorità di accettare e accetta le presenti Condizioni Generali per loro conto. Il Viaggiatore è la persona responsabile della prenotazione, di pagare secondo quanto previsto dal successivo art. 6, di effettuare ogni richiesta di modifica o cancellazione, di pagare ogni spesa aggiuntiva relativa alla prenotazione per tutto ciò che riguarda la prenotazione. Il Viaggiatore accetta di verificare tutte le descrizioni nei documenti relativi al Pacchetto Turistico ricevuti dopo la prenotazione e di informare Away 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.

5. La Piattaforma offre al Viaggiatore un'ampia possibilità di personalizzare il Pacchetto Turistico in base alle proprie esigenze. In fase di prenotazione, e prima della trasmissione della richiesta di prenotazione, il Viaggiatore è pertanto invitato a verificare che il Pacchetto Turistico da lui configurato abbia le caratteristiche tali da permettere il regolare svolgimento dei singoli Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico, non potendo Away essere ritenuta responsabile per eventuali situazioni di incompatibilità.

6. In conformità a quanto previsto dall'art. 13, comma 2, D.Lgs. n. 70/2003 e dall'art. 36, comma 2, Cod. Tur., la Conferma di Prenotazione di cui al precedente secondo paragrafo del presente articolo deve contenere un riepilogo del Pacchetto Turistico dal quale emerga, unitamente alle condizioni generali e particolari applicabili al Contratto di Viaggio e le informazioni di cui ai numeri da 1 a 9 del precedente art. 4, anche le seguenti informazioni:

- a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate da Away;
- b) una dichiarazione attestante che Away è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i Servizi Turistici inclusi nel Contratto ai sensi dell'art. 42 Cod. Tur. ed è tenuto a prestare assistenza qualora il Viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'art. 45 Cod. Tur.;
- c) i nomi e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della protezione in caso di insolvenza;
- d) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se presente, il numero di fax del rappresentante locale di Away, di un punto di contatto o di un altro servizio che consenta al Viaggiatore di comunicare rapidamente ed efficacemente con Away per chiedere assistenza o per rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del Pacchetto Turistico;



# AMAKA

- e) il fatto che il Viaggiatore sia tenuto a comunicare senza ritardo, eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto ai sensi dell'art. 42, comma 2, Cod. Tur.;
- f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di Pacchetto Turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel luogo di soggiorno;
- g) informazioni riguardo alle esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), ai sensi del Cod. Cons. e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del Regolamento UE n. 524/2013;
- h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore dell'art. 38 Cod. Tur..

7. Qualora il Viaggiatore non riceva la Conferma di Prenotazione entro il periodo in cui la proposta contrattuale è impegnativa e non revocabile, pari a giorni 2 dalla sua effettuazione, dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti inviando una comunicazione all'indirizzo che sarà indicato nel Modulo Informativo o telefonando al Supporto Clienti al numero riportato nella Conferma di Prenotazione (orario di disponibilità delle linee: per il supporto in lingua italiana ed in lingua inglese dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 18.30 – al costo di una chiamata nazionale).

## 6. Pagamenti

1. Per concludere il Contratto di Viaggio, il Viaggiatore deve compilare il modulo di prenotazione con le informazioni di volta in volta richieste (ad esempio nome, cognome, indirizzo di posta elettronica, recapito telefonico, etc.). Il Viaggiatore, in funzione della tipologia di Pacchetto Turistico acquistato, può scegliere fra i seguenti strumenti di pagamento:

- a) CARTA DI CREDITO E CARTE DI DEBITO

Se il Viaggiatore sceglie il pagamento con carta di credito o carta di debito (del circuito SEPA), il medesimo deve fornire i dati necessari per effettuare la transazione. I pagamenti saranno processati attraverso la piattaforma di *shared payment* SplitPay, che consente altresì di "splittare" una transazione su diverse carte di credito/debito in parti uguali o in quote

# AMAKA

personalizzate. Dopo aver ricevuto conferma della copertura della carta di credito dalla banca di emissione, Away invia all'indirizzo di posta elettronica del Viaggiatore la Conferma di Prenotazione.

## b) PAYPAL

Se il Viaggiatore sceglie il pagamento con Paypal, il medesimo deve autenticarsi con le relative credenziali Paypal e accedere al servizio procedendo con l'acquisto. Dopo aver ricevuto conferma dell'avvenuto accredito delle somme, Away invia all'indirizzo di posta elettronica del Viaggiatore la Conferma di Prenotazione.

3. Per l'emissione della fattura, il Viaggiatore dovrà fornire ad Away il codice fiscale o la partita IVA e l'indirizzo di residenza. L'emissione della fattura da parte di Away avviene al saldo del prezzo relativo al Pacchetto Turistico effettuato dal Viaggiatore.

## 7. Prezzo

1. Il prezzo del Pacchetto Turistico è espresso in Euro ed è calcolato in fase di prenotazione sommando i costi dei singoli Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico.

2. Il prezzo del Pacchetto Turistico è comunque determinato nel Contratto di Viaggio, con riferimento a quanto indicato sulla Piattaforma e a quanto indicato nel Modulo Informativo fornito al Viaggiatore durante la fase di prenotazione. Il prezzo iniziale di qualsiasi Pacchetto Turistico mostrato sulla Piattaforma è da intendersi come "a partire da", per persona, non comprensivo del costo di eventuali trasporti aerei per e dalla località di destinazione e riferibile unicamente al periodo (numero di notti) espressamente indicato nel Pacchetto Turistico. Il prezzo iniziale di un determinato Pacchetto Turistico potrà, pertanto, subire variazioni, anche significative, sulla base delle modifiche e personalizzazioni che saranno apportate dal Viaggiatore nel processo di acquisto tra cui, a titolo esemplificativo, la scelta della data partenza. Away pubblicizza un ampio numero di Pacchetti Turistici tramite la Piattaforma e cerca di assicurare che il prezzo pubblicizzato sia sempre esatto. Nonostante il costante impegno di Away, alcuni Servizi Turistici elencati nella Piattaforma potrebbero indicare un prezzo non corretto. Away si riserva espressamente il diritto di correggere ogni errore nel prezzo sulla Piattaforma e/o in sede di prenotazione quando quest'ultima venga effettuata sulla base di un prezzo non corretto. Away non è obbligata a fornire al Viaggiatore un Pacchetto Turistico che sia stato offerto con un prezzo non corretto, anche successivamente alla



trasmissione della Conferma di Prenotazione da parte di Away, quando l'errore sia ragionevolmente evidente al Viaggiatore. In tali circostanze, Away può contattare il Viaggiatore per fornire istruzioni o per cancellare la prenotazione del Viaggiatore, così da consentire al medesimo di prendere una decisione in merito.

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

#### **8. Modifica del Pacchetto Turistico e/o recesso da parte di Away**

1. Dal momento che la Piattaforma offre al Viaggiatore un elevato grado di personalizzazione, prima dell'inizio del Pacchetto Turistico, Away potrebbe avere necessità di modificare il Pacchetto Turistico del Viaggiatore. Away si riserva, pertanto, il diritto di modificare le condizioni del Contratto di Viaggio quando la modifica sia di scarsa importanza. Away comunica la modifica al Viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole, quale l'indirizzo di posta elettronica o il recapito telefonico indicati dal Viaggiatore medesimo in fase di registrazione.

2. Nell'improbabile possibilità in cui, prima dell'inizio del Pacchetto Turistico, Away è costretta a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei Servizi Turistici di cui al precedente art. 4, comma 1, o non può soddisfare le richieste specifiche di cui al precedente art. 5, comma 6, lett. a), il Viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal Contratto di Viaggio senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, Away può offrire al Viaggiatore un Pacchetto Turistico sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. Senza ingiustificato ritardo, Away informa il Viaggiatore in modo chiaro e preciso attraverso una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica fornito in fase di registrazione delle modifiche proposte di cui al precedente comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del Pacchetto Turistico ai sensi del successivo comma 5.

4. Il Viaggiatore, entro 2 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma 3, comunica ad Away la decisione in merito alla proposta di cui al precedente comma 2. In difetto di comunicazione entro il suddetto termine, la proposta formulata da Away si intende accettata.

# AMAKA

5. Se le modifiche del Contratto di Viaggio o del pacchetto sostitutivo di cui al precedente comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il Viaggiatore ha diritto ad un'adeguata riduzione del prezzo.

6. In caso di recesso dal Contratto di Viaggio da parte di Away, con conseguente annullamento del Pacchetto Turistico, il Viaggiatore viene rimborsato dell'importo complessivo pagato per il Pacchetto Turistico ma non ha diritto a ricevere un indennizzo supplementare se:

- a) il numero di persone iscritte al Pacchetto Turistico è inferiore rispetto al minimo di partecipanti eventualmente previsto ed Away comunica al Viaggiatore il recesso dal Contratto di Viaggio almeno venti giorni prima dell'inizio del Pacchetto Turistico per viaggi con durata superiore a sei giorni, almeno sette giorni prima dell'inizio del Pacchetto Turistico per viaggi con durata tra i due e i sei giorni, almeno quarantotto ore prima dell'inizio del Pacchetto Turistico per viaggi con durata inferiore ai due giorni;
- b) se Away non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, epidemie e/o pandemie e/o terremoti e/o catastrofi naturali nei paesi di destinazione del Pacchetto Turistico e/o provvedimenti restrittivi ad esse conseguenti da parte delle Pubbliche Autorità, e comunica il recesso al Viaggiatore senza giustificato ritardo prima dell'inizio del Pacchetto Turistico.

7. Una modifica all'orario del volo 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 non sono considerate come modifiche significative.

## **9. Modifica del Pacchetto Turistico e/o recesso da parte del Viaggiatore**

1. Dopo la conclusione del Contratto di Viaggio, le modifiche richieste dal Viaggiatore a prenotazione già confermata non obbligano Away nei casi in cui non possono essere soddisfatte. Alcuni Servizi Turistici potrebbero essere inoltre soggetti a spese di recesso differenti, che vengono comunicate in fase di prenotazione. In caso di accettazione da parte di Away ad una modifica proposta dal Viaggiatore, quest'ultimo accetta di pagare i costi che potrebbero essere imposti dai Fornitori Terzi

# AMAKA

interessati per applicare la modifica. La spesa di recesso potrebbe essere elevata e tali costi tendono ad aumentare in prossimità della data di partenza.

2. In caso di recesso dal Contratto di Viaggio ai sensi del precedente art. 8, comma 2, e se il Viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, il Viaggiatore viene rimborsato da Away di tutti i pagamenti effettuati entro quattordici giorni dal recesso dal Contratto di Viaggio ed ha diritto al risarcimento del danno nel limite ed alle condizioni di cui al successivo art. 14.

3. Oltre che nella fattispecie di cui al precedente comma 2, il Viaggiatore può recedere dal Contratto di Viaggio in qualsiasi momento prima dell'inizio del Pacchetto Turistico. Entro quattordici giorni dal recesso, Away rimborsa al Viaggiatore i pagamenti da quest'ultimo effettuati in relazione al Pacchetto Turistico detraendo da essi le spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare Away fornisce motivazione al Viaggiatore che ne faccia richiesta e l'importo indicato nel Modulo Informativo a titolo di spese di recesso. Le spese di recesso sono dovute anche qualora il motivo del recesso, al di fuori dei casi di cui al precedente comma 2 ed al successivo comma 4, sia imprevisto e sopraggiunto. L'importo delle spese di recesso varia a seconda del Pacchetto Turistico prenotato ma viene in ogni caso indicato nella documentazione pre contrattuale di cui il Viaggiatore viene fornito prima della conclusione del Contratto di Viaggio. In alcuni casi, le spese per la cancellazione possono ammontare all'intero valore del viaggio prenotato; in tal caso nessun rimborso sarà effettuato in favore del Viaggiatore.

4. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze se Away ha confermato che tale evento può avere un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del Pacchetto Turistico o potrebbe incidere sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il Viaggiatore ha diritto di recedere dal Contratto di Viaggio, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il Pacchetto Turistico, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare. Entro quattordici giorni dal recesso, Away rimborsa al Viaggiatore i pagamenti da quest'ultimo effettuati in relazione al Pacchetto Turistico.

5. L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire del Pacchetto Turistico da parte del Viaggiatore non legittima il recesso senza spese di recesso, previsto per legge, potendo il Viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del Contratto di Viaggio con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente da Away.



6. In caso di emergenze sanitarie nel Paese di destinazione, il Viaggiatore può recedere dal contratto prima dell'inizio del Pacchetto Turistico, al di fuori delle ipotesi sopra elencate, solo nel caso di obiettive e specifiche restrizioni al viaggio imposte da parte di Autorità Pubbliche e non derivanti da fatto proprio e/o imputabile al Viaggiatore. In caso di recesso del Viaggiatore per fatto proprio e/o al medesimo imputabile si applica il comma 3 del presente articolo.

#### **10. Sostituzione e cessione del Contratto di Pacchetto Turistico ad altro Viaggiatore**

1. Il Viaggiatore può cedere il Contratto di Viaggio ad un'altra persona purché ne dia regolare preavviso con comunicazione da trasmettere all'indirizzo di posta elettronica di Away almeno sette giorni prima dell'inizio del Pacchetto Turistico. La persona individuata come potenziale cessionario del Contratto di Viaggio deve soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del Pacchetto Turistico ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti ed ai certificati sanitari. Away non è responsabile per la cessione ad una persona che non soddisfi le predette condizioni per la fruizione del Pacchetto Turistico e di eventuali danni e/o perdite e/o costi cui il cessionario dovesse incorrere per la mancata soddisfazione delle condizioni necessarie alla fruizione del Pacchetto Turistico.

2. Il cedente ed il cessionario del Contratto di Viaggio sono solidalmente responsabili per l'eventuale pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti dalla cessione.

3. Away informa il cedente dei costi sostenuti per la cessione del Contratto di Viaggio, che non possono essere irragionevoli ed eccedenti le spese realmente sostenute in conseguenza della cessione, fornendo relativa prova ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del Contratto di Viaggio.

4. Away cercherà di fornire assistenza per la cessione del nominativo ma quando il Pacchetto Turistico include un volo, in ragione delle Regole e Restrizioni applicate dalle compagnie aeree, potrà verificarsi una cancellazione del volo o una riprenotazione (con un addebito di cancellazione del 100%).

#### **11. Obblighi del Viaggiatore**

# AMAKA

1. In fase di prenotazione e comunque prima della conclusione del Contratto di Viaggio, al Viaggiatore sono fornite le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari per l'espatrio attraverso il Modulo Informativo.
2. Per la prenotazione di un Pacchetto Turistico o Servizio Turistico Singolo offerto nella Piattaforma è necessario un passaporto valido. Le politiche di immigrazione di alcuni paesi oltreoceano prevedono che il passaporto di un Viaggiatore sia valido per un periodo minimo dopo il suo ingresso nel territorio di quel paese stesso, tipicamente pari a sei mesi. Se il passaporto di un Viaggiatore si trova nel suo ultimo anno di validità, il medesimo è invitato a verificare il requisito della destinazione prima di decidere progetti finali di viaggio. Il nome del passaporto deve coincidere con il nome che figura sul biglietto di viaggio e, in caso contrario, il Viaggiatore non potrà viaggiare; in quest'ultimo caso, la relativa assicurazione sarà considerata non valida.
3. Away non potrà essere ritenuta responsabile per la non tempestiva fornitura o ricevimento dei necessari visti e documenti di viaggio. Tutte le ragionevoli perdite subite da Away a causa dell'inosservanza da parte del Viaggiatore di queste regole saranno addebitate al Viaggiatore, salvo il caso in cui siano state causate da informazioni non corrette o ingannevoli attribuibili ad Away.
4. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero del passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito ufficiale della Polizia di Stato.
5. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata ad Away.
6. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare Away della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del Pacchetto Turistico o Servizio Turistico e, al momento della partenza

# AMAKA

dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi interessati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

7. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il Viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it). Le informazioni di cui sopra non sono contenute nella Piattaforma di Away poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori. I Viaggiatori dovranno, inoltre, attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro da Away, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al Pacchetto Turistico. I Viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che Away dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. L'offerta di Servizi Turistici in determinate destinazioni internazionali non comporta che Away affermi o garantisca che viaggiare verso quelle destinazioni sia consigliabile o esente da rischi.

8. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata per motivi di sicurezza, il Viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

9. Qualora Away abbia concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stata costretta ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla legge, la medesima ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il Viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza. Qualora Away abbia risarcito il Viaggiatore, la medesima è surrogata, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il





Viaggiatore fornisce ad Away tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga ai sensi dell'art. 51-*quinquies* Cod. Tur..

## **12. Classificazione alberghiera**

La classificazione delle strutture alberghiere viene indicata sulla Piattaforma e riflette quella che il Fornitore Terzo della struttura alberghiera fornisce ad Away. Pertanto, la classificazione non viene realizzata direttamente da Away e quest'ultima non controlla che la classificazione comunicata dal Fornitore Terzo corrisponda alla qualità del servizio reso né risponde per eventuali aggiornamenti alla classificazione delle strutture alberghiere non comunicate ad Away dal Fornitore Terzo interessato.

## **13. Regime di Responsabilità di Away**

1. Away non fornisce essa stessa direttamente i Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico. I Servizi Turistici sono resi da Fornitori Terzi con cui Away stipula appositi accordi per fornitura delle strutture o delle misure relative ai Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico del Viaggiatore. Away stipula tali accordi con la dovuta diligenza ed è responsabile dell'esecuzione dei Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico e previsti dal Contratto di Viaggio, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati da Away stessa, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del Codice Civile.

2. Il Viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del Codice Civile, informa tempestivamente Away, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal Contratto di Viaggio.

3. Se uno dei Servizi Turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel Contratto di Viaggio, Away pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se Away non pone rimedio al difetto, il Viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato il difetto di conformità ed al risarcimento del danno nel limite ed alle condizioni di cui al successivo art. 14.

# AMAKA

4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se Away non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal Viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del precedente comma 2, il Viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se Away rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il Viaggiatore specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico ai sensi dell'art. 1455 del Codice Civile ed Away non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal Viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il Viaggiatore può risolvere di diritto e con effetto immediato il Contratto di Viaggio senza spese o, se del caso, chiedere una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni nel limite ed alle condizioni di cui al successivo art. 14. In caso di risoluzione del contratto, se il Pacchetto Turistico comprendeva il trasporto dei passeggeri, Away provvede anche al rientro del Viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il Viaggiatore.

6. Laddove è impossibile assicurare il rientro del Viaggiatore, Away sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal Contratto di Viaggio, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

7. La limitazione dei costi di cui al precedente comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, a condizione che Away abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del Pacchetto Turistico.

8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili ad Away è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, dei Servizi Turistici pattuiti nel Contratto di Viaggio, e salvo che tali circostanze siano imputabili al Viaggiatore, Away offre, senza supplemento di prezzo a carico del Viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel Contratto di Viaggio, affinché

# AMAKA

l'esecuzione del Pacchetto Turistico possa continuare. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel Contratto di Viaggio, Away concede al Viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo oppure proporre di rimborsare al medesimo un importo pari alla differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

9. Il Viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel Contratto di Viaggio o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il Viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, al Viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta da parte di Away di cui al precedente comma 8 si applica il precedente comma 5.

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili ad Away, è impossibile assicurare il rientro del Viaggiatore come pattuito nel Contratto di Viaggio, si applicano i precedenti commi 6 e 7.

## **14. Limiti del risarcimento**

1. Il Viaggiatore che dovesse subire danni in conseguenza di un difetto di conformità ha diritto al risarcimento nel limite di un terzo del prezzo complessivo del Pacchetto Turistico, fatta eccezione per i danni alla persona o a quelli causati intenzionalmente o per colpa. Il risarcimento è comunque escluso qualora si verifichi una delle seguenti circostanze:

- a) il risarcimento non è dovuto se Away dimostra che il difetto di conformità alla base del recesso del Viaggiatore è imputabile a quest'ultimo o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel Contratto di Viaggio ed è imprevedibile o inevitabile;
- b) il risarcimento non è dovuto se Away dimostra che il difetto di conformità alla base del recesso del Viaggiatore è dovuto al caso fortuito o a cause di forza maggiore oppure a circostanze inevitabili e straordinarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, epidemie e/o pandemie e/o terremoti e/o catastrofi naturali nei paesi di destinazione del Pacchetto Turistico e/o provvedimenti restrittivi ad esse conseguenti da parte delle Pubbliche Autorità.

# AMAKA

2. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.
3. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.
4. Away non è responsabile del risarcimento al Viaggiatore in connessione al Pacchetto Turistico qualora vi siano convenzioni internazionali (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la Convenzione di Montreal relativa al trasporto aereo, 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) 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 ad Away e con le stesse modalità che si applicherebbero se tali limitazioni fossero stabilite direttamente ad Away. Il Viaggiatore può richiedere ad Away copia di tali convenzioni internazionali, nel caso in cui il medesimo abbia intenzione di prenderne visione.
5. Nel rendere disponibile un Pacchetto Turistico, Away stipula accordi con i Fornitori Terzi di Servizi Turistici senza effettuare controlli con i Fornitori Terzi. I Servizi Turistici sono soggetti alle regole e restrizioni applicabili dei Fornitori Terzi. Le regole e restrizioni applicabili dei Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico di trasporto aereo e di alloggio sono messe a disposizione prima dell'effettuazione della prenotazione.

## **15. Obbligo di assistenza**

1. Away presta adeguata assistenza senza ritardo al Viaggiatore che si trova in difficoltà, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare, e assistendo il Viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.
2. Qualora l'assistenza di cui al comma precedente si renda necessaria per difficoltà o problemi causati dal Viaggiatore, quest'ultimo si impegna a versare un importo pari alle spese sostenute da Away per fornire il servizio di assistenza.

## **16. Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio**

AMAKA è un marchio commerciale di Away srl  
Via Savona 97 - 20144 Milano  
P.IVA 09859170962 – [www.amaka.travel](http://www.amaka.travel)



1. Al momento della prenotazione, è possibile e consigliabile stipulare speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del Pacchetto Turistico, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio.
2. Tali polizze assicurative integrative potranno permettere il recupero delle spese derivanti dall'annullamento del Pacchetto Turistico in caso di malattia e/o infortuni del Viaggiatore prima dell'inizio del Pacchetto Turistico e/o di mancata partenza comunque imputabile a fatto del Viaggiatore e/o per causa esterna tuttavia non direttamente conseguente ad un ordine dell'Autorità e/o ad un evento catastrofico e quindi a circostanze straordinarie o inevitabili come previsto all'art. 41, comma 4, Cod. Tur..
3. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal Viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sulla Piattaforma o comunque messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

#### **17. Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie**

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. Away potrà proporre al Viaggiatore modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso, Away indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

#### **18. Garanzie al Viaggiatore**

1. Away è coperto da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del Viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione del Contratto di Viaggio.
2. I contratti di organizzazione di Pacchetto Turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie o emesse dai Fondi di cui al comma 3 dell'art. 47 del Cod. Tur., che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento di Away garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del Viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. La garanzia è effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in



relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza o fallimento di Away.

3. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento di Away indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del Pacchetto Turistico e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.

4. Nei casi previsti dal comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 Cod. Tur..

### **19. Documenti di viaggio**

I documenti di viaggio necessari per il Pacchetto Turistico o per il Servizio Turistico Singolo richiesti attraverso la Piattaforma saranno inviati all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Viaggiatore al momento della prenotazione. Away non potrà essere ritenuta responsabile qualora la consegna o messa a disposizione dei documenti di viaggio si riveli impossibile a causa di un errore effettuato dal Viaggiatore nel fornire i suoi dati personali o il suo indirizzo di posta elettronica.

### **20. Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 (il cd. "Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, Away informa il Viaggiatore che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la scrivente Società. Per maggiori dettagli si rinvia alla Policy Privacy (presenti sulla Piattaforma).

### **21. Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge n. 38/2006**

"La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".



## **22. Risolvere le controversie *in loco***

In caso di eventuali problemi con il Pacchetto Turistico incorsi durante il viaggio, il Viaggiatore è pregato di informare immediatamente sia Away (utilizzando i dettagli forniti tramite indirizzo di posta elettronica fornita in sede di Conferma di Prenotazione o precedentemente), sia il relativo Fornitore Terzo che si impegneranno per risolvere il problema del Viaggiatore. Il Viaggiatore è invitato a sottoporre la segnalazione a Away ed al Fornitore Terzo in modo tale che entrambi possano fornire assistenza per risolvere senza ritardo. La mancata segnalazione dei problemi nel corso della vacanza, come sopra indicato, impedisce a Away e al Fornitore Terzo di indagare e rettificare il reclamo *in loco* e che ciò può incidere sui diritti del Viaggiatore rispetto al Contratto di Viaggio, anche riducendo ogni dovuto indennizzo, potenzialmente azzerandolo.

## **23. Legge applicabile e foro competente**

1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita, unitamente al Contratto di Viaggio, devono essere disciplinati ed interpretati secondo la normativa vigente italiana.
2. Per ogni controversia che dovesse insorgere in relazione a o in connessione con il Contratto di Viaggio, le parti riconoscono la competenza esclusiva del Tribunale di Milano, fatte salve le disposizioni comunitarie relative al foro del consumatore se quest'ultimo è cittadino di uno Stato membro dell'UE e le disposizioni di diritto internazionale in caso di cittadino di uno Stato extra-UE.

## **ADDENDUM**

### **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI SERVIZI TURISTICI SINGOLI**

#### **A. Disposizioni normative**

I Contratti di Viaggio aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di Pacchetto Turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

# AMAKA

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al Viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è pertanto del fornitore finale del servizio.

## **B. Condizioni di contratto**

A tali Contratti di Viaggio sono altresì applicabili le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Vendita di Pacchetto Turistico sopra riportate: art. 2; art. 5 commi 1-2-3-4 e 7; art. 6; art. 7; art. 11; art. 12; art. 16; art. 19; art. 20; art. 21; art. 23. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di Pacchetto Turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di Pacchetto Turistico (organizzatore, viaggio, pacchetto turistico, ecc.) va, pertanto, intesa con riferimento alle corrispondenti figure del Contratto di Viaggio di Servizio Turistico Singolo (venditore, soggiorno, ecc.).

## **C. Responsabilità**

Poiché il servizio non si configura quale acquisto di Pacchetto Turistico, Away Srl non potrà, in ogni caso, essere ritenuta responsabile per l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali gravanti sui fornitori dei servizi, in particolare non risponderà dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto.

Away Srl non sarà, altresì, tenuta ad alcun risarcimento di danni derivanti da cancellazioni o modifiche ai Servizi Turistici Singoli dovuti a cause di forza maggiore. Tali eventi includono, in via esemplificativa e non esaustiva: guerre, attività terroristica, scioperi nazionali, incendi, epidemie, uragani e altri effettivi o potenziali gravi disastri ambientali.

Eventuali rimborsi delle somme corrisposte dal Viaggiatore saranno disposti in base ai regolamenti o alle leggi applicabili da ciascun fornitore dei servizi ed i tempi dei suddetti rimborsi dipenderanno esclusivamente dai singoli fornitori. Al riguardo, il Viaggiatore, consapevole del ruolo di intermediario di Away Srl, riconosce ed accetta che, in caso di annullamento della prenotazione da parte dei fornitori, e fermo restando il suo diritto ad ottenere il rimborso dovuto, rinuncia al recupero di tali importi mediante lo strumento della contestazione di addebito (chargeback) nei confronti di Away Srl.

## **D. Foto**





Away Srl cerca di offrire attraverso le foto e le illustrazioni fornite una visione realistica dei servizi proposti. Le foto e le illustrazioni riportate nelle descrizioni hanno, tuttavia, un carattere puramente illustrativo e non obbligano Away Srl se non nella misura in cui indicano la categoria o il livello dei servizi.

#### **E. Reclami**

Qualunque reclamo per mancata o incorretta esecuzione del contratto dovrà essere segnalato in loco al fornitore, spiegando i motivi della contestazione entro ventiquattro ore (24) dal vostro arrivo. Se non avrete ottenuto alcun riscontro, vi preghiamo di far constatare per iscritto il vostro reclamo dal fornitore, facendo pervenire una copia di tale documento appena possibile ed in ogni caso entro trenta (30) giorni dalla data del vostro rientro al Supporto Clienti di Away Srl. Non sarà dato alcun seguito ai reclami pervenuti oltre i termini insieme alla vostra richiesta. Nel termine più breve possibile provvederemo a darvi riscontro. Vi ricordiamo che nella maggior parte dei casi, la risposta definitiva dipenderà dal tempo che impiegheranno a rispondere i fornitori interessati.