

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

LA COLLECTION AIR FRANCE BY

PERFECTSTAY.COM

VERSIONE DEL 28/01/2020

Le presenti condizioni di vendita disciplinano la vendita dei Servizi e dei Viaggi eseguita sul Sito "La Collection Air France" nell'ambito di una partnership tra Air France e PERFECTSTAY.com. Il Sito è esclusivamente sviluppato da [PERFECTSTAY.COM](http://PERFECTSTAY.COM) e le vendite vengono fatte a nome della società [PERFECTSTAY.COM](http://PERFECTSTAY.COM), Società per Azioni semplificata con capitale di 426.247€.

### 1. Premessa

Le presenti condizioni generali disciplinano la vendita dei Servizi realizzata a nome della società PERFECTSTAY.COM, Società per Azioni semplificata con capitale di 426.247€, con sede sociale in 10, rue de Penthièvre 75008 Parigi, iscritta all'RCS di Parigi con il numero 818 188 385, iscritta presso Atout France con il numero IM075160071 il cui numero individuale di partita IVA è FR 52 818 188 385 e titolare di una garanzia finanziaria ai sensi dell'art. 17 della Direttiva UE 2302/2015, sottoscritta presso GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Parigi, che copre l'insieme dei territori oggetto dei Servizi venduti sul Sito e di un'assicurazione responsabilità civile stipulata con HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 rue Louis Le Grand, 75002 Parigi, per i danni causati a terzi dalle sue attività di vendita di soggiorni o di viaggi e di biglietteria.

PERFECTSTAY.COM propone Servizi turistici a suo nome e per conto dei suoi fornitori.

Le presenti condizioni generali regolano gli Ordini che i Clienti possono effettuare sul Sito.

L'uso del Sito e la gestione dei dati personali dei Clienti sono disciplinati dall'Informativa sulla Privacy che il Cliente dichiara di aver letto e accettato separatamente.

Gli Ordini sono regolati dalle presenti condizioni generali, dalle disposizioni imperative del Codice del turismo (in particolare gli articoli da 32 a 51 novies), dal Codice civile e dalle condizioni speciali riportate nella descrizione del Servizio e nel Modulo informativo e di prenotazione accessibile prima della conferma dell'Ordine, che include le informazioni richieste dall'art. 34 del Codice del Turismo, e in particolare le caratteristiche principali dei Servizi, le disponibilità, le opzioni e i prezzi applicabili. Il contratto concluso tra PERFECTSTAY.COM e il Cliente è formalizzato dall'e-mail di conferma e dai suoi allegati (Condizioni generali di vendita, Scheda Prodotto, riepilogo dell'Ordine e condizioni assicurative, se il Cliente le ha sottoscritte) nonché dai documenti di viaggio inviati al Cliente al saldo dell'Ordine.

Per ogni ordine effettuato sul Sito di importo pari o superiore a 120 euro, PERFECTSTAY.COM garantisce al Cliente l'accesso permanente al documento scritto corrispondente attraverso il suo account o dietro richiesta scritta a PERFECTSTAY.COM e questo per 10 anni dalla data del viaggio prenotato.

Le presenti condizioni generali disciplinano la vendita dei Servizi prenotati a partire dalla data riportata sopra. Per ogni Ordine effettuato prima di tale data, il Cliente dovrà fare riferimento alle condizioni generali di vendita accessibili su supporto durevole nell'e-mail di conferma dell'ordine.

Prima di ogni Ordine, il Cliente deve avere letto e accettato senza riserve le presenti condizioni generali.

Così come previsto dalla normativa applicabile, Perfectstay.com ha stipulato con la compagnia assicurativa GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris avente ad oggetto l'apposita copertura assicurativa a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso il Cliente con il contratto di viaggio in relazione al costo

complessivo dei Servizi resi

## 2. Definizioni

- “*Ordine*”:  
indica qualsiasi prenotazione di Servizio effettuata dal Cliente sulSito.
- “*Cliente*”:  
indica qualsiasi persona fisica maggiorenne e capace o qualsiasi persona fisica, maggiorenne e capace, che acceda alle Offerte e/o che effettui un Ordine. Le persone giuridiche che desiderano ordinare Servizi in modo regolare e/o in numero elevato non possono iscriversi al Sito ma devono contattare PERFECTSTAY.COM per concludere una convenzione generale per viaggi di lavoro.
- “*Consulente di prenotazione*”  
indica qualsiasi dipendente, agente o consulente di PERFECTSTAY.COM , raggiungibile mediante Telefono e incaricato di fornire assistenza e informazioni ai Clienti prima di una prenotazione o successivamente ad essa
- “*E-mail*”:  
[lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@service.perfectstay.com)
- “*Modulo di contatto*”:  
indica il modulo accessibile all’indirizzo <https://lacollection.zendesk.com/hc/it/requests/new?ticket> che consente al Cliente di contattare PERFECTSTAY.COM per via elettronica. Quando il Modulo di contatto è stato compilato e confermato, verrà automaticamente inviato ai team di PERFECTSTAY.COM. Il Cliente riceverà un’e-mail che notifica il ricevimento, riproduce il contenuto della sua richiesta e riporta il riferimento associato. PERFECTSTAY.COM raccomanda al Cliente di conservare una copia della sua richiesta (schermata o stampa). Ove non riceva questa e-mail, il Cliente deve contattare PERFECTSTAY.COM per Telefono per assicurarsi che la sua richiesta sia stata ricevuta.
- “*Servizio*”:  
indica i Servizi di viaggio venduti nell’ambito delle Vendite effettuate da PERFECTSTAY.COM per conto dei suoi fornitori.
- “*Vendita*”:  
indica una vendita di Servizi di viaggio a cui il Cliente può avere accesso per una durata di tempo più o meno limitata.
- “*Sito*”:  
indica il sito internet sviluppato da PERFECTSTAY.COM e accessibile all’indirizzo <https://lacollection.airfrance.com/>
- “*Supporto Durevole*”  
indica qualsiasi strumento che permetta al Cliente o all’operatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possa essere utilizzate per riferimento futuro per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate
- “*Telefono*”:  
indica (i) per qualsiasi informazione prima dell’Ordine, il numero di telefono 02 1241 23395 (prezzo di una chiamata locale) e (ii) per qualsiasi informazione relativa all’esecuzione di un ordine il seguente numero 02 1241 23396 (prezzo di una chiamata locale) a cui si può contattare PERFECTSTAY.COM.

### **3. Assenza di diritto di recesso**

In applicazione degli articoli 47 (g), 47 (m) e 59 (n) del Codice del consumo, il Cliente non gode del diritto di recesso di cui all'art. 52 del Codice medesimo, indipendentemente dall'Ordine trasmesso.

### **4. Coordinate del Cliente**

Per ogni ordine eseguito sul sito web o per telefono, il Cliente comunica a PERFECTSTAY.COM un indirizzo e-mail e un numero di telefono. Il Cliente si impegna a contattare PERFECTSTAY.COM in caso di modifica delle sue coordinate affinché PERFECTSTAY.COM sia in grado di contattarlo in qualsiasi momento relativamente ai suoi Ordini incorso.

### **5. Modalità dell'Ordine**

L'Ordine viene trasmesso dal Cliente anche in nome e per conto degli altri Viaggiatori ivi indicati. Nel trasmettere l'Ordine, il Cliente dichiara e garantisce quindi di avere il potere di rappresentare tutti i Viaggiatori indicati nell'Ordine stesso e conferma che tutti gli altri Viaggiatori sono in grado di usufruire dei Servizi oggetto dell'Ordine.

Per trasmettere l'Ordine il Cliente deve disporre di un indirizzo e-mail e deve possedere un mezzo che gli consenta di stampare i documenti di viaggio che gli verranno inviati quando il corrispettivo dell'Ordine sarà stato saldato.

Al Cliente saranno chieste le seguenti informazioni relative ad ogni Viaggiatore che rappresenta: cognome, nome, data di nascita, riferimento del passaporto (numero, data di rilascio, data di scadenza, visto), nazionalità e ogni altra informazione pertinente richiesta dai fornitori di PERFECTSTAY.COM. Trasmettendo l'Ordine, il Cliente dichiara e garantisce di essere stato autorizzato dagli altri Viaggiatori a fornire i loro dati e a ricevere anche per loro conto le comunicazioni inerenti al viaggio. Il Cliente deve assicurarsi che le informazioni che fornisce siano identiche a quelle presenti sui documenti di identità dei Viaggiatori e su ogni altro documento necessario al viaggio (visto, lettera d'invito, ecc.). Inoltre, il Cliente dovrà assicurarsi che l'indirizzo e-mail che ha comunicato sia corretto e attivo, poiché sarà necessario per ricevere le informazioni e i documenti che gli consentiranno di usufruire dei Servizi. Il Cliente sarà l'unico responsabile di ogni suo errore e delle sue conseguenze.

In generale, PERFECTSTAY.COM non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al Cliente o causati da circostanze straordinarie ed inevitabili.

Il Cliente può informare PERFECTSTAY.COM delle proprie esigenze particolari. PERFECTSTAY.COM farà del proprio meglio per rispondere a queste richieste ma non potrà in nessun caso garantirne il soddisfacimento.

Il Sito illustra in dettaglio i passaggi da seguire per concludere il contratto per via elettronica. In ogni caso, prima della conferma dell'Ordine, il Cliente sarà messo in grado di identificare gli eventuali errori commessi durante l'inserimento dei dati e di correggerli.

I Servizi proposti sul Sito sono validi finché restano online e salvo menzione esplicita relativa all'esaurimento dei posti disponibili. Le disponibilità dei Servizi possono comunque variare in tempo reale e l'Ordine del Cliente potrà essere confermato solo dopo che il pagamento sarà stato effettuato. In caso di esaurimento dei posti disponibili prima della conferma dell'Ordine, il pagamento sarà restituito al Cliente senza spese e nel più breve tempo possibile.

Si precisa che spetta al Cliente informarsi, prima di effettuare un Ordine, degli eventuali eventi

locali come carnevali, feste religiose, feste nazionali, giorni festivi o altro che potrebbero influire sul buon svolgimento dei Servizi.

## 6. Prezzo dei Servizi

### 6.1. Disposizioni generali

Il prezzo dei Servizi è riportato in euro, IVA inclusa, alla presentazione di ogni Vendita. Il prezzo indicato in primo luogo corrisponde ad un prezzo stimato per persona sulla base di due adulti alloggiati in camera doppia per gli hotel e voli + hotel, e ad un prezzo per alloggio per i residence.

Ogni prezzo si intende tasse incluse ed escluse le spese di gestione della pratica che, salvo menzione contraria sul Sito ammonteranno a 25€ per Ordine.

Le spese di gestione della pratica corrispondono ad una partecipazione forfetaria del Cliente ai costi di elaborazione dell'Ordine da parte di PERFECTSTAY.COM.

A seconda della Vendita, il Cliente potrà aggiungere al Servizio di base diverse opzioni a scelta. Il prezzo comprende tutti i Servizi descritti, rimanendo inteso che le spese personali del Cliente non sono incluse e restano a suo carico (opzione a pagamento stipulata sul posto, telefono, bevande quando non sono incluse, ecc.).

Per un Servizio alberghiero, la prenotazione di una camera diversa da una camera doppia forma oggetto di un'opzione a pagamento.

Le imposte di soggiorno o turistiche variano a seconda delle destinazioni e non sono incluse nel prezzo visualizzato, ma sono percepite localmente dai fornitori dell'alloggio.

Il Cliente è anche informato che alcune tasse o spese supplementari legate al Servizio scelto possono essere imposte dalle autorità di alcuni Stati e non sono incluse nel prezzo del Servizio. In assenza di indicazione contraria nella descrizione dei Servizi, il prezzo dell'Ordine non comprende i seguenti elementi:

- le assicurazioni,
- le attività a pagamento,
- le comunicazioni sul posto (telefono, Wi-Fi, ecc.),
- gli extra non compresi nel Servizio (pasti, bevande, escursioni, visite, ecc.),
- le formalità amministrative (visti, autorizzazione di uscita dal territorio per minori, ecc.),
- i costi per attività sanitarie necessarie (trattamenti medici, vaccini, ecc.),
- le mance.

PERFECTSTAY.COM attira l'attenzione del Cliente sul fatto che possono verificarsi errori relativamente al prezzo del Servizio. In conformità alla regolamentazione applicabile, PERFECTSTAY.COM si riserva il diritto di annullare qualsiasi Ordine in caso di errore evidente di visualizzazione o tecnico, che renda il prezzo dell'Ordine come indicato sul Sito palesemente troppo basso o irrisorio.

In assenza di indicazione contraria nella descrizione dei Servizi, il prezzo del pacchetto turistico comprendente un trasporto in aereo non comprende i seguenti elementi:

- le tasse di uscita dal territorio talvolta richieste e da saldare sul posto al momento del check-in del volo di ritorno,
- i transiti tra aeroporti,
- i bagagli in eccesso,

- i trasferimenti (tragitto tra l'aeroporto e la sistemazione),
- il tragitto verso l'aeroporto di partenza e dall'aeroporto di arrivo alla destinazione finale del Cliente,
- i parcheggi all'aeroporto.

## 6.2 Revisione del prezzo prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno

6.2.1 Dopo la conferma dell'Ordine ma prima della partenza, il prezzo del Servizio può essere modificato in funzione delle variazioni al rialzo e al ribasso:

- del prezzo di trasporto dei passeggeri derivante dal costo del carburante o di altre fonti di energia. Il costo del carburante è espresso in dollari americani. La sua variazione si ripercuote allora proporzionalmente alla quota del prezzo del trasporto sul calcolo del prezzo del viaggio prenotato (l'indice di riferimento è il Jet Kerosene Cargoes Cif NWE con la tariffa determinata al 31/10/2016);
- del livello delle imposte o delle tasse sui servizi di viaggio compresi nell'Ordine, applicate da un terzo che non partecipa direttamente all'esecuzione del contratto, comprese le tasse turistiche, le tasse di atterraggio o di imbarco e di sbarco nei porti e aeroporti;
- del tasso di cambio Dollari/Euro applicato al viaggio o al soggiorno. Il corso del tasso di cambio Dollari/Euro usato come riferimento per stabilire il prezzo è quello in vigore tre mesi prima della data dell'Ordine.

Queste variazioni si ripercuoteranno sul prezzo del Servizio esclusivamente in base all'incidenza che la variazione verificatasi ha sulla rispettiva componente del prezzo del Servizio medesimo.

6.2.2 In caso di aumento del prezzo inferiore all'8%, PERFECTSTAY.COM ne informerà il Cliente su Supporto Durevole entro e non oltre 20 giorni prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno e PERFECTSTAY.COM applicherà tale rialzo al prezzo dell'Ordine. PERFECTSTAY.COM contatterà allora il Cliente per indicargli la procedura da seguire per eseguire il pagamento aggiuntivo.

In caso di aumento del prezzo superiore all'8%, PERFECTSTAY.COM ne informerà il Cliente su Supporto Durevole entro e non oltre 20 giorni prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno e il Cliente sarà libero di annullare il suo Ordine alle seguenti condizioni. PERFECTSTAY.COM comunicherà un termine massimo ragionevole al Cliente in funzione dello stato dell'Ordine (in particolare con riguardo alla data di partenza e ai termini imposti dai fornitori) entro il quale il Cliente dovrà comunicare a PERFECTSTAY.COM la sua decisione tramite il Modulo di contatto. In caso di annullamento, PERFECTSTAY.COM rimborserà al Cliente tutte le somme versate. In mancanza di risposta da parte del Cliente entro il termine fissato, l'Ordine sarà considerato confermato dal Cliente, che sarà tenuto a pagare il supplemento. PERFECTSTAY.COM contatterà allora il Cliente per indicargli la procedura da seguire per eseguire il pagamento aggiuntivo.

6.2.3 In caso di diminuzione del prezzo, il Cliente ha diritto ad una riduzione di prezzo corrispondente al calo dei costi citati nell'articolo 6.2.1, verificatasi dopo la conferma dell'Ordine e prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno. PERFECTSTAY.COM potrà dedurre le spese di gestione di cui all'art. 6.1 da questo rimborso.

### 6.2. Prezzo degli alloggi - disposizioni speciali

I prezzi dei Servizi che comprendono un alloggio sono calcolati in numero di pernottamenti e non di giornate intere sul posto. Salvo menzione contraria riportata nella descrizione del

Servizio, per pernottamento si intende la messa a disposizione dell'alloggio tra le ore 17.00 al più tardi e le ore 10.00 al più presto del giorno successivo.

Il prezzo del Servizio alberghiero si intende per camera doppia. Esso non include il supplemento per camera singola o camera tripla, quadrupla o family.

Il prezzo del Servizio di residence si intende per alloggio. Salvo disposizione contraria riportata nella descrizione del Servizio, l'alloggio in residence non include nessuno dei servizi alberghieri classici e consiste semplicemente nella messa a disposizione di un alloggio. Non è incluso nessun servizio, quali reception 24/24, room service, bar, ristorazione, lavanderia, ecc.

## **7. Modalità di pagamento**

### **7.1. Mezzi di pagamento**

Gli Ordini vengono saldati online sul Sito. I mezzi di pagamento accettati da PERFECTSTAY.COM vengono indicati al Cliente dal consulente di prenotazione, sono riportati in permanenza in fondo alla pagina del Sito e sono ricordati nella pagina di pagamento nel caso di un ordine online.

Il Cliente garantisce di essere pienamente abilitato ad usare i mezzi di pagamento per pagare l'Ordine e che tali mezzi di pagamento gli consentono di saldare il prezzo dell'Ordine, in conformità alle modalità di pagamento che ha scelto.

L'assenso dato dal Cliente al pagamento, formalizzato con la comunicazione degli elementi necessari all'uso dei mezzi e delle modalità di pagamento scelti, è irrevocabile e il Cliente si impegna a non contestare il pagamento se non nei casi limitati previsti dalla regolamentazione applicabile (in particolare smarrimento, furto o uso fraudolento del mezzo di pagamento).

### **7.2. Modalità di pagamento**

#### **7.2.1 Pagamento completo al momento dell'Ordine**

Il Cliente che sceglie questa opzione si impegna a disporre di tutti i fondi necessari al pagamento integrale dell'Ordine al momento del suo inoltro.

Nell'ipotesi in cui, tuttavia, il mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente non permettesse a PERFECTSTAY.COM di addebitare l'intero importo dell'Ordine (ad esempio in caso di superamento del plafond settimanale di spesa), il Cliente verserà un acconto.

L'Ordine sarà considerato accettato e PERFECTSTAY.COM confermerà la prenotazione presso i fornitori. In via eccezionale, il Cliente avrà 48 ore di tempo per pagare il saldo dovuto. In caso contrario, l'Ordine sarà considerato annullato su iniziativa del Cliente alle condizioni descritte nel dettaglio nell'articolo 13.3 e comporterà in particolare l'applicazione delle spese di annullamento indicate nel Modulo informativo e di prenotazione e determinate ai sensi dell'art. 41.2 del Codice del Turismo.

#### **7.2.2 Pagamento di un acconto del 50% al momento dell'Ordine**

Quando è disponibile, il Cliente che sceglie questa opzione si impegna a disporre dei fondi necessari per il pagamento integrale dell'acconto al momento dell'inoltro dell'Ordine.

PERFECTSTAY.COM procederà all'addebito del saldo dell'Ordine 30 giorni prima della partenza. In caso di annullamento dell'Ordine da parte del Cliente prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno, si applicheranno le conseguenze descritte nell'Articolo 13.3 che segue, compreso il prelievo delle spese di annullamento indicate nel Modulo informativo e di prenotazione e determinate ai sensi dell'art. 41.2 del Codice del Turismo .

#### **7.2.3 Procedura di verifica**

PERFECTSTAY.COM lotta contro la frode dei pagamenti tramite carta di credito non autorizzati usando in particolare la tecnologia 3DSecure. PERFECTSTAY.COM potrà chiedere al Cliente alcuni dati che consentano di garantire la regolarità del pagamento, in particolare la fotocopia in bianco e nero del recto del documento di identità del titolare della carta di credito.

PERFECTSTAY.COM contatterà il Cliente per e-mail o per telefono, al numero indicato nell'Ordine. In assenza di risposta da parte del Cliente, l'Ordine potrà non essere preso in considerazione e il prezzo del Servizio non sarà addebitato.

#### 7.2.4 Conservazione delle informazioni bancarie

Le informazioni bancarie comunicate nell'ambito della transazione non sono conservate da PERFECTSTAY.COM. I dati bancari sono gestiti da un terzo fornitore di servizi secondo lo standard PCI DSS.

### **8. Consegna dei documenti e delle informazioni di viaggio**

Dopo la conferma dell'Ordine, PERFECTSTAY.COM invierà al Cliente un'e-mail di conferma del contratto, comprendente il riepilogo dell'Ordine, le presenti condizioni generali, la descrizione dei Servizi (Scheda Prodotto) nonché le condizioni assicurative se il Cliente le ha sottoscritte, accessibili su Supporto Durevole nonché, per e-mail separata, dopo il saldo dell'Ordine e in tempo utile prima dell'inizio del viaggio, i documenti che consentano di effettuare il viaggio o il soggiorno (biglietto aereo elettronico, voucher da presentare al fornitore sul posto, ecc.).

Questa e-mail conterrà la convocazione in aeroporto per gli Ordini che comprendono un trasporto aereo e i voucher per gli altri Servizi (alloggi, trasferimenti, escursioni, ecc.). È quindi necessario che il Cliente la stampi e la conservi con sé durante il viaggio.

In caso di errore del Cliente relativamente alle sue coordinate, in particolare all'indirizzo e-mail comunicato o all'ortografia del cognome e del nome suo e degli altri Viaggiatori, PERFECTSTAY.COM non potrà essere responsabile del mancato ricevimento dei documenti di viaggio e di tutte le conseguenze che ne deriveranno.

Nella descrizione dei Servizi, allegata su Supporto Durevole all'e-mail di conferma (Scheda Prodotto), PERFECTSTAY.COM fornirà le informazioni relative al nome, all'indirizzo e al numero di telefono e all'indirizzo di posta elettronica della rappresentanza locale di PERFECTSTAY.COM o, in mancanza, degli enti locali che possono aiutare il Cliente in caso di difficoltà (ambasciata o consolato), ovvero, in mancanza, un numero di telefono o un indirizzo di posta elettronica che consenta di stabilire con urgenza un contatto con il fornitore del Servizio .

### **9. Condizioni applicabili all'alloggio**

Salvo menzione contraria riportata nella descrizione del Servizio, per pernottamento si intende la messa a disposizione dell'alloggio tra le ore 17.00 al più tardi e le ore 10.00 al più presto del giorno successivo. Il mancato rispetto di queste limitazioni può comportare l'applicazione di un supplemento a carico del Cliente.

Le caratteristiche essenziali degli alloggi sono presentate sul Sito prima che il Cliente trasmetta l'ordine e sono richiamate nell'e-mail di conferma. La classificazione attribuita ad ogni alloggio corrisponde alle norme locali del paese in cui si trova e può differire dalle norme italiane ed europee.

In generale e salvo menzione contraria riportata nella descrizione del Servizio, le categorie di camere corrispondono ai seguenti criteri.

- Camera singola: camera attrezzata per una sola persona (un letto singolo), in generale è meno comoda e ha una posizione meno buona rispetto alle altre camere.

- Camera doppia: camera dotata di un letto matrimoniale o di due letti singoli.
- Camera tripla: camera doppia con un letto singolo in aggiunta. Le dimensioni di questo letto possono essere inferiori a quelle standard.
- Camera quadrupla: camera doppia in cui vengono aggiunti due letti singoli. Le dimensioni di questi letti possono essere inferiori a quelle standard.
- Camera family: camera doppia che può accogliere tre o quattro letti di dimensioni standard.

## **10. Condizioni applicabili al volo**

**10.1.** Durante la consultazione e la scelta dei Servizi, il Cliente potrà consultare le diverse proposte di voli. L'identità del vettore aereo è sempre nota al Cliente al momento dell'Ordine e non è modificabile in seguito.

**10.2.** Le istruzioni di sicurezza negli aeroporti impongono ai passeggeri di essere presenti con sufficiente anticipo per compiere le formalità necessarie. Di conseguenza, PERFECTSTAY.COM consiglia ai passeggeri di presentarsi al check-in con almeno tre ore di anticipo rispetto all'ora di partenza dell'aereo per i voli internazionali e almeno due ore di anticipo rispetto all'ora di partenza dell'aereo per i voli interni.

Per alcuni passeggeri che viaggiano in condizioni speciali (bagagli fuori formato, passeggeri con mobilità ridotta, ecc.) il Cliente deve contattare la compagnia aerea per informarsi sulle condizioni esatte del check-in e dell'imbarco.

**10.3.** Il Cliente deve verificare con il vettore aereo le eventuali conseguenze della mancata presentazione all'imbarco sul volo di andata ("*no-show*"), e le modalità da seguire per evitare l'annullamento del volo di ritorno, come ad esempio la comunicazione al vettore aereo dell'intenzione del viaggiatore di mantenere il volo di ritorno. In caso di annullamento del volo di ritorno tuttavia, il viaggiatore potrà beneficiare del resto dei Servizi inseriti nell'Ordine e potrà chiedere il rimborso delle tasse e delle imposte individuali indicate come tali nel prezzo del titolo di trasporto e la cui esigibilità dipende dall'effettivo imbarco del passeggero (spesso identificate come QW e QX).

**10.4.** Almeno 72 ore prima del volo di ritorno il Cliente e ogni persona a nome e per conto della quale il Cliente ha trasmesso l'Ordine, devono confermare la loro presenza sul volo alla compagnia aerea al corrispondente locale riportato nell'e-mail di conferma. In tale occasione verranno confermati al Cliente gli orari di partenza. In caso contrario, la compagnia aerea potrà assegnare il posto ad un altro passeggero. Si attira l'attenzione del Cliente su questa procedura obbligatoria.

**10.5.** Il Cliente è informato che, per motivi di sicurezza dei passeggeri (congestione dello spazio aereo, manutenzione, ecc.), le compagnie aeree possono dover modificare le condizioni iniziali del volo (orari, aeroporto, scali, ecc.). Analogamente, gli aeroporti di partenza e di arrivo, anche se servono la stessa città, possono essere diversi. Si consiglia vivamente ai viaggiatori di prevedere un programma flessibile il giorno prima della partenza e il giorno dopo l'arrivo.

I voli detti "diretti" sono quelli che hanno un solo ed unico numero di volo ma possono comportare degli scali. I voli in collegamento implicano un cambiamento di aereo durante il tragitto.

**10.6.** Ogni compagnia aerea ha la propria politica in materia di bagagli. I dettagli relativi all'Ordine del Cliente sono riportati nella descrizione del volo. In generale in stiva è ammesso un unico bagaglio per passeggero di 20 chilogrammi al massimo su un volo di linea e di 15 chilogrammi sui voli low cost e charter. Ogni passeggero può anche



portare un bagaglio in cabina di una dimensione e di un peso limitati imposti dalla compagnia aerea e illustrati nel dettaglio nella descrizione del volo.

Talvolta è possibile un bagaglio in eccedenza con un supplemento da versare direttamente alla compagnia aerea, spesso meno elevato se prenotato in anticipo. Per motivi di sicurezza, alcuni oggetti sono vietati a bordo degli aerei in stiva e in cabina. L'elenco degli oggetti è riportato nelle condizioni imposte dalla compagnia aerea riportate nella descrizione del volo e nell'e-mail di conferma. Il Cliente è anche invitato a consultare il sito del ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) copiando il link sottostante nel suo browser internet:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo>

Se questi oggetti sono presenti nei bagagli dei passeggeri verranno confiscati immediatamente e potrebbero impedire l'imbarco del passeggero stesso.

In caso di contestazione relativa alla perdita o al deterioramento dei bagagli, il Cliente deve rivolgersi immediatamente alla compagnia aerea in aeroporto per far constatare il problema, compilando l'apposito modulo di denuncia (PIR-Property Irregularity Report). La compagnia aerea è responsabile esclusivamente fino alla concorrenza dei limiti di responsabilità previsti dalle convenzioni internazionali. Il Cliente è anche invitato a consultare il sito del ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) copiando il link sottostante nel suo browser internet:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri>

- 10.7.** I bambini di meno di due anni compiuti il giorno del volo viaggiano sulle ginocchia dell'accompagnatore e non dispongono di un sedile. I minori non accompagnati con meno di 15 anni non sono ammessi all'imbarco.
- 10.8.** Le compagnie aeree fissano le loro regole in materia di trasporto di donne incinte. Alcune possono imporre che la passeggera incinta presenti un certificato medico che attesti la sua idoneità a viaggiare in aereo. Prima di effettuare un ordine, le donne incinte devono consultare il proprio medico e informare PERFECTSTAY.COM.
- 10.9.** Il trasporto di persone che richiedono un aiuto particolare (mobilità ridotta o assistenza) deve essere notificato alla compagnia aerea con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data del tragitto in questione.
- 10.10.** Informativa ai sensi del Regolamento CE n. 2027/1997 (come modificato dal Reg. CE 889/2002) sulla responsabilità del vettore aereo.

Risarcimento in caso di morte o lesioni: La responsabilità del vettore aereo comunitario per i danni da morte, ferite o qualsiasi altra lesione personale subita da un passeggero in caso di incidente non è soggetta ad alcun limite finanziario, sia esso stabilito dalla legge, da una convenzione o in via contrattuale. Per danni fino a 113.100 DSP (equivalenti a circa € 140.915,00) i vettori aerei comunitari non possono escludere o limitare la loro responsabilità. Al di là di tale importo i vettori aerei possono contestare una richiesta di risarcimento provando che il danno non è derivato da colpa propria o dei propri ausiliari o che il danno è derivato esclusivamente da colpa di un terzo o da fatto stesso del viaggiatore.

Anticipi di pagamento: Il vettore aereo comunitario deve senza indugio, e comunque entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente titolo ad indennità, provvedere agli anticipi di pagamento che si rendano necessari per far fronte ad immediate necessità economiche ed in proporzione al danno subito. In caso di morte, gli anticipi non potranno essere inferiori a 16.000 DSP (equivalenti a circa €19.935,00).

Un anticipo di pagamento non costituisce riconoscimento di responsabilità e può

essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base della responsabilità del vettore aereo comunitario, ma non è restituito, salvo nei casi previsti dall'articolo 5, paragrafo 3 del Regolamento CE n. 2027/1997, o in circostanze in cui venga successivamente dimostrato che il beneficiario dell'anticipo di pagamento ha provocato il danno o contribuito ad esso con la sua negligenza o non è la persona avente titolo ad indennità.

**10.11.** Sui voli Transavia la tariffa "Basic" non consente di accumulare miglia Flying Blue. Solo le tariffe "Plus" e "Max" lo permettono.

## **11. Condizioni applicabili agli altri servizi**

### **11.1. Pasti**

I servizi relativi ai pasti sono illustrati nel dettaglio nella descrizione dei Servizi e riportati nell'e-mail di conferma. Gli elementi riportati in questa descrizione sono limitativi e tutto ciò che non è menzionato rappresenta una opzione a pagamento a carico del Cliente.

Salvo menzione contraria riportata nella descrizione del Servizio:

- La mezza pensione comprende la colazione e un pasto al giorno (pranzo o cena), le bevande sono escluse. La formula inizia con la colazione successiva alla prima notte e termina con la colazione successiva all'ultima notte.
- La pensione completa comprende la colazione, il pranzo e la cena, le bevande sono escluse. La formula inizia con la cena della prima notte e termina con la colazione successiva all'ultima notte.
- Il "tutto compreso" o "all-inclusive" comprende le colazioni, i pranzi, le cene e le bevande locali. Possono essere imposti alcuni orari di consumo.

In alcuni paesi l'acqua disponibile in loco non è potabile e il Cliente dovrà farsi carico dell'acquisto di bottiglie di acqua minerale.

### **11.2. Attività e tempo libero sul posto**

Alcune sistemazioni propongono attività ricreative di cui il Cliente e i Viaggiatori indicati nell'Ordine possono usufruire sul posto. Il Cliente e i Viaggiatori devono adottare un comportamento prudente durante queste attività ricreative e dimostrare un'attenzione particolare, soprattutto nel sorvegliare i bambini.

Le attività non incluse nei Servizi acquistati e che il Cliente salda direttamente sul posto non fanno parte dell'Ordine e PERFECTSTAY.COM non ne sarà responsabile in alcun modo.

Le visite, le escursioni e le attività proposte da PERFECTSTAY.COM o da altri fornitori di viaggi possono essere organizzate in una lingua straniera. Informazioni relative alla lingua in cui i servizi sono forniti sono disponibili sul Sito prima della conferma dell'Ordine.

### **11.3. Attività sportive e trattamenti**

Il Cliente, prima di trasmettere un Ordine che includa Servizi comprendenti attività sportive o cure o trattamenti (spa, talassoterapia, balneoterapia, ecc.), deve assicurarsi dell'idoneità fisica di ogni viaggiatore. In ogni caso il fornitore del Servizio potrà anche chiedere a ogni persona un certificato medico che ne attesti uno stato di salute compatibile con le attività in questione.

PERFECTSTAY.COM non potrà essere responsabile nel caso il fornitore del servizio in loco decidesse di rifiutare l'accesso alle attività sportive o di trattamento a causa dello stato di salute del viaggiatore.

## **12. Formalità amministrative e sanitarie**

## 12.1. Campo di applicazione

Questo articolo riassume le formalità generali che i cittadini italiani devono compiere e si applica salvo menzione contraria riportata nella descrizione del Servizio o nella pagina del Sito dedicata alle formalità amministrative e sanitarie. Il Cliente è invitato, inoltre, a consultare i consigli e le informazioni forniti sui siti ufficiali copiando i seguenti link nel suo browser internet:

Ministero degli Affari Esteri: <http://www.viaggiare Sicuri.it/home.html>

Ambasciate e Consolati:

<https://www.esteri.it/mae/it/servizi/italiani/rappresentanze>

Questi siti devono essere consultati prima dell'Ordine ma si consiglia anche al Cliente di consultarli regolarmente fino alla data di partenza poiché potrebbero esserci delle modifiche. Il Cliente è tenuto a consultare anche siti diversi che riassumono le formalità in materia di visti (come, ad esempio, il sito dell'ambasciata dello stato di destinazione), facendo sempre attenzione all'attendibilità del sito consultato. La durata di ottenimento dei visti varia a seconda delle destinazioni. Per le destinazioni in cui è richiesto un visto, i tempi di trattamento e di ottenimento del visto sono compresi approssimativamente tra 72 ore e 1 mese.

Per alcune destinazioni, i tempi approssimativi di trattamento e ottenimento possono arrivare fino a 3 mesi (in particolare Cina, Giappone, Sudafrica, Brasile, Messico, Russia, Mongolia, Thailandia), per altre destinazioni la richiesta di visto deve essere presentata fino a 4 mesi prima della data di partenza.

Si tratta di un'informazione generale e approssimativa che non si applica a tutti i visti.

Si ricorda al Cliente che spetta a lui intraprendere tutte le procedure legate alle formalità amministrative e sanitarie e che le spese afferenti sono a suo carico in aggiunta al prezzo dei Servizi.

Le formalità amministrative e sanitarie possono variare a seconda della nazionalità e/o del paese di residenza dei viaggiatori.

Se il Cliente o uno dei Viaggiatori non è italiano, prima di qualsiasi Ordine il Cliente deve contattare PERFECTSTAY.COM per Telefono oppure con il Modulo di contatto (entrambi descritti nell'articolo 2) affinché PERFECTSTAY.COM comunichi le informazioni precontrattuali relative alla sua nazionalità o al suo paese di residenza.

## 12.2. Formalità amministrative

Solo un documento di identità in corso di validità nonché, se del caso, valido per l'espatrio consente di viaggiare (carta di identità o passaporto). Salvo eccezioni, il passaporto è generalmente obbligatorio per i viaggi al di fuori dell'Unione Europea o dell'area Schengen. Alcuni paesi impongono formalità supplementari e in particolare che il passaporto sia ancora valido per sei mesi dopo la data di ritorno, che il viaggiatore possieda un biglietto di andata/ritorno, che possa dimostrare di possedere fondi sufficienti oppure che abbia sottoscritto un'assicurazione assistenza/rimpatrio.

L'emissione di un visto è obbligatoria per alcune destinazioni. Il dettaglio delle formalità da compiere è disponibile nella descrizione del Servizio e per paese di destinazione sul sito del Ministero degli Affari Esteri il cui indirizzo è riportato al punto 12.1. precedente. PERFECTSTAY.COM raccomanda al Cliente di consultare regolarmente questo sito perché la regolamentazione può cambiare tra la data dell'Ordine e la data di partenza.

Per viaggiare, i minorenni devono possedere un documento di identità in corso di validità nonché, se del caso, valido per l'espatrio a loro intestato. PERFECTSTAY.COM non consente di effettuare un Ordine per minori non accompagnati da un genitore o da un'altra persona maggiorenne autorizzata; nel caso in cui il minore di 14 anni non sia accompagnato da un genitore ma da un'altra persona maggiorenne autorizzata, è necessario che tale minore abbia

anche una dichiarazione di accompagnamento rilasciata dalla Questura. Se un minore viaggia senza essere accompagnato da entrambi i genitori o se non ha lo stesso cognome o è accompagnato da una terza persona, alcuni paesi o compagnie aeree possono chiedere la presentazione di un'autorizzazione ad uscire dal territorio. Per precauzione è bene, quindi, munirsi di questo documento ogni volta che si viaggia con un minore non accompagnato da entrambi i genitori.

### **12.3. Formalità sanitarie**

Prima di qualsiasi Ordine, si consiglia vivamente ai viaggiatori di consultare il proprio medico e il proprio dentista per assicurarsi che il loro stato di salute sia compatibile con il viaggio previsto.

A seconda delle destinazioni, le formalità sanitarie consigliate o obbligatorie sono differenti e il dettaglio per paese è consultabile sul sito del Ministero degli Affari Esteri (sezione "Salute" nelle schede dei paesi) il cui indirizzo è riportato al punto 12.1. precedente. Per alcune destinazioni il Ministero raccomanda di stipulare un'assicurazione che copra le spese mediche e il rimpatrio sanitario.

PERFECTSTAY.COM consiglia ai viaggiatori di anticipare le formalità di vaccinazione per evitare l'esaurimento delle scorte e fare in modo che il vaccino venga inoculato almeno tre settimane prima della data di partenza.

Spetta al Cliente e ai Viaggiatori assicurarsi di portare con sé tutti i farmaci di cui potrebbero avere bisogno sul posto.

## **13. Modifica e annullamento**

### **13.1. Modifica o annullamento da parte di PERFECTSTAY.COM**

In conformità alla regolamentazione applicabile, PERFECTSTAY.COM potrà modificare unilateralmente le informazioni pre-contrattuali comunicate al Cliente prima della conclusione dell'Ordine. In un simile caso, PERFECTSTAY.COM comunicherà al Cliente le modifiche avvenute in modo chiaro, comprensibile ed esplicito.

PERFECTSTAY.COM potrà altresì modificare le clausole del contratto dopo la conclusione dell'Ordine quando si tratta di una modifica minore. PERFECTSTAY.COM ne informerà il Cliente in modo chiaro, comprensibile e su Supporto Durevole.

Se, prima della partenza del Cliente, PERFECTSTAY.COM (i) si trovasse costretta ad apportare una modifica a uno degli elementi essenziali dell'Ordine o (ii) in caso di aumento del prezzo superiore all'8% (iii) ovvero non possa soddisfare le richieste specifiche del Cliente già accettate, il Cliente sarà avvertito da PERFECTSTAY.COM, per email o per telefono al numero indicato nell'Ordine e, nel termine precisato nella comunicazione, potrà accettare la modifica proposta o annullare l'Ordine senza spese secondo quanto stabilito dall'art. 40 del Codice del turismo .

PERFECTSTAY.COM può annullare l'Ordine quando non ha la possibilità di eseguirlo a causa di circostanze eccezionali e inevitabili. In tal caso, l'annullamento dell'Ordine verrà notificato al Cliente al più presto prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno e il Cliente verrà rimborsato integralmente dei pagamenti eseguiti senza alcun risarcimento supplementare.

### **13.2. Modifica dell'Ordine da parte del Cliente**

- Modifica di un Servizio a terra (alloggio, trasferimento, attività, ecc.)

Quando l'Ordine è stato confermato, non è più possibile modificare in alcun modo il Servizio a terra.

- Modifica di un Servizio di trasporto aereo

Quando l'Ordine è stato confermato, le richieste di modifica di un Servizio di trasporto devono essere presentate dal Cliente a PERFECTSTAY.COM per Telefono.

La modifica desiderata sarà apportata secondo le condizioni applicate dalle compagnie aeree in funzione del tipo di biglietto prenotato dal Cliente (ad esempio non modificabile, modificabile con o senza spese).

Per ogni richiesta di modifica PERFECTSTAY.COM applicherà una commissione per la gestione della pratica dell'importo di 25€ a richiesta, oltre alle spese eventualmente applicate dai fornitori.

Se il Cliente ha sottoscritto un'assicurazione particolare che gli consente di modificare l'Ordine, deve contattare la compagnia assicurativa in questione che sarà l'unica responsabile di gestire la richiesta, senza coinvolgimento di PERFECTSTAY.COM.

### **13.3. Annullamento dell'Ordine da parte del Cliente**

**13.3.1** Il Cliente può annullare l'Ordine in qualsiasi momento prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno, versando le spese di annullamento indicate nel Modulo informativo e di prenotazione, che sono calcolate in base al momento di recesso dal contratto, ai risparmi di costo e agli introiti previsti che derivano dalla riallocazione dei Servizi, come previsto dall'art. 41.2 del Codice del Turismo.

Il Cliente deve presentare la sua richiesta di annullamento utilizzando il Modulo di contatto. In caso di rimborso a beneficio del Cliente, PERFECTSTAY.COM applicherà una commissione per la gestione della pratica di annullamento per un importo forfettario di 25 euro, che verranno detratti dalle somme rimborsate al Cliente. In ogni caso, il Cliente è informato che le spese di gestione della pratica relative all'Ordine non vengono mai rimborsate.

#### **- Annullamento di un Servizio a terra (alloggio, trasferimento, attività, ecc.)**

PERFECTSTAY.COM attira l'attenzione del Cliente sul fatto che il modello delle vendite-evento permette di offrire sconti straordinari, ma esso implica che le offerte di vendita proposte siano considerate irrevocabili e non rimborsabili da parte dei fornitori di PERFECTSTAY.COM. In questi casi, nessun risparmio di costo viene quindi realizzato da PERFECTSTAY.COM a seguito dell'annullamento dell'Ordine da parte del Cliente, e nessun introito può essere conseguito, poiché questi Servizi non possono essere riallocati.

Di conseguenza, l'annullamento di un Servizio a terra comporta l'applicazione di spese pari al 100% dell'importo del Servizio.

#### **- Annullamento di un Servizio di trasporto aereo**

Le spese di annullamento sono calcolate secondo le condizioni delle compagnie aeree in funzione del tipo di biglietto prenotato dal Cliente (ad esempio non modificabile e non rimborsabile, modificabile con spese o modificabile e rimborsabile). I servizi aggiuntivi in opzione, come ad esempio i bagagli in stiva, non sono rimborsabili.

In ogni caso, le imposte e le tasse individuali indicate come tali nel prezzo del titolo di trasporto per il quale il passeggero è effettivamente imbarcato (spesso identificate come "QW" e "QX") saranno rimborsate al Cliente. Nessuna spesa di gestione della pratica per il rimborso di tali tasse e imposte verrà applicata dal momento in cui la richiesta viene fatta tramite il Modulo di contatto.

**13.3.2** Il Cliente ha il diritto di annullare l'Ordine prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno senza pagare spese di annullamento se circostanze eccezionali e inevitabili, che avvengono nel luogo di destinazione o nelle sue immediate

vicinanze, hanno conseguenze importanti sull'esecuzione dell'Ordine o sul trasporto dei passeggeri verso il luogo di destinazione. In tal caso, il Cliente ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti eseguiti ma non ad un risarcimento supplementare.

**13.3.3** Se il Cliente ha sottoscritto un'assicurazione particolare che gli consente di annullare l'Ordine, deve contattare la compagnia assicurativa in questione che sarà l'unica responsabile di gestire la sua richiesta, senza coinvolgimento di PERFECTSTAY.COM. In ogni caso, il Cliente è informato che le spese di sottoscrizione dell'assicurazione non sono mai rimborsate.

#### **14. Cessione dell'Ordine**

Per qualsiasi cessione dell'Ordine, si consiglia al Cliente di consultare preventivamente PERFECTSTAY.COM sulle eventuali spese che ne derivano, se possibile 20 giorni prima della data di partenza, vale a dire il tempo necessario a PERFECTSTAY.COM per consultare i fornitori.

Il Cliente può liberamente cedere il suo Ordine a qualsiasi terzo che soddisfi le sue stesse condizioni per effettuare il viaggio o il soggiorno, purchè ne informi PERFECTSTAY.COM a mezzo Supporto Durevole entro e non oltre sette giorni prima della data di partenza e saldi le eventuali spese supplementari derivanti da tale cessione.

Il Cliente e la persona a cui questi ha ceduto l'Ordine sono responsabili solidalmente nei confronti di PERFECTSTAY.COM e dei suoi fornitori per il pagamento del prezzo, delle spese, delle imposte e di altri eventuali costi supplementari derivanti da questa cessione, tra cui le spese di gestione della pratica per l'importo di 25€.

#### **15. Assicurazione**

Nei Servizi proposti non è compreso nessun tipo di assicurazione. Spetta al Cliente stipulare, se lo desidera, un'assicurazione Annullamento/Bagagli o Multirischi.

PERFECTSTAY.COM propone ai Clienti che lo desiderano la sottoscrizione di un'assicurazione Annullamento/Bagagli o un'assicurazione Multirischi con il suo partner "PRESENCE ASSISTANCE TOURISME" le cui condizioni generali sono disponibili ai link seguenti nonché sul Sito prima della sottoscrizione da parte del Cliente: <https://lacollection.airfrance.com/it-IT/insurance>

Assicurazione Multirischi:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1567155212/cms/files/ox7azn9e/lie/7fb3d852d4a2f07440b5c154cfacdda59eb2d249.pdf>

Assicurazione Annullamento/Bagagli:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1567155223/cms/files/ox7azn9e/lie/623ace62164796aa3f6b5258a9ffa52f57edac54.pdf>

L'attivazione di tali garanzie avviene mediante una dichiarazione del Cliente direttamente presso la compagnia assicurativa, corredata da tutti i documenti richiesti.

Le spese di gestione della pratica o di cessione non sono coperte dalle assicurazioni.

#### **16. Manifestazione del consenso**

Per gli Ordini effettuati sul Sito, l'accettazione delle presenti Condizioni generali e l'inserimento delle informazioni del Cliente, in particolare delle informazioni legate ai mezzi

di pagamento necessari per saldare l'Ordine, rappresentano una manifestazione del consenso del Cliente a beneficiare dell'Ordine e a saldarlo, a suo nome e a nome di tutti i Viaggiatori indicati nell'Ordine.

## **17. Assistenza del Cliente da parte di PERFECTSTAY.COM**

17.1 L'informazione generale sul fatto che i Servizi siano o non siano adatti alle persone con mobilità ridotta è disponibile sul Sito, presso le agenzie partner o per telefono. Il Cliente potrà richiedere per telefono informazioni precise su come adeguare i Servizi alle proprie esigenze (numeri riportati nell'articolo 2).

17.2 In caso di difficoltà durante il viaggio o il soggiorno, il Cliente deve contattare PERFECTSTAY.COM per Telefono o tramite il Modulo di contatto (i cui dettagli sono precisati nell'articolo 2).

PERFECTSTAY.COM fornirà un'assistenza appropriata al Cliente al più presto possibile tenuto conto delle circostanze della fattispecie. L'assistenza offerta da PERFECTSTAY.COM consiste in particolare nel fornire informazioni utili sui servizi sanitari, sulle autorità locali e sull'assistenza consolare e nell'aiutare il Cliente ad eseguire comunicazioni a lunga distanza e a trovare altri servizi di viaggio.

PERFECTSTAY.COM fatturerà un prezzo ragionevole per questa assistenza se la difficoltà in questione fosse causata in modo intenzionale dal viaggiatore o dalla sua negligenza.

17.3 Qualora, per circostanze eccezionali e inevitabili, sia impossibile assicurare il ritorno dei viaggiatori come previsto nell'Ordine, PERFECTSTAY.COM sosterrà i costi dell'alloggio necessario, se possibile di categoria equivalente, per una durata massima di tre pernottamenti per viaggiatore. Se la legislazione dell'Unione Europea sui diritti dei passeggeri, applicabile ai mezzi di trasporto coinvolti nel ritorno del viaggiatore, dovesse prevedere durate più lunghe, si applicheranno talidurate.

La limitazione dei costi prevista in precedenza non si applica alle persone con mobilità ridotta, come definite nell'articolo 2, punto a, del Regolamento (CE) n. 1107/2006, alle persone che le accompagnano, alle donne incinte e alle persone che richiedono un'assistenza medica specifica, a condizione che PERFECTSTAY.COM sia stata avvisata delle loro esigenze particolari almeno quarantotto ore prima dell'inizio del soggiorno.

## **18. Responsabilità**

PERFECTSTAY.COM è responsabile di pieno diritto dell'esecuzione dei servizi compresi nell'Ordine in conformità all'articolo 42 del Codice del turismo, sempre che questi servizi siano eseguiti da Perfectstay.com stesso o da altri fornitori di servizi di viaggio, tranne se il danno è imputabile al Cliente, ovvero a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi di viaggio compresi nell'Ordine o assume un carattere imprevedibile o inevitabile, oppure dipende da circostanze eccezionali e inevitabili.

In caso di controversia, il risarcimento danni richiesto dal Cliente e dai viaggiatori è limitato a tre volte il prezzo totale dell'Ordine, tranne in caso di danni alla persona o di danni causati intenzionalmente o per colpa. Quando convenzioni internazionali o la normativa applicabile limitano le condizioni in cui un risarcimento è dovuto da parte di un fornitore che offre un servizio di viaggio che rientra nell'Ordine o limitano la portata di questo risarcimento, gli stessi limiti si applicano a PERFECTSTAY.COM.

I diritti al risarcimento o a una riduzione di prezzo previsti dal Codice del turismo non limitano i diritti dei viaggiatori a titolo del Regolamento (CE)n. 261/2004, del Regolamento (CE)n. 1371/2007, del Regolamento (CE) n. 392/2009, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, del Regolamento(UE)n. 181/2011 e delle convenzioni internazionali. I risarcimenti o le riduzioni di prezzo concessi in virtù del Codice del turismo e quelli concessi in virtù di detti regolamenti o convenzioni internazionali sono dedotti gli uni dalle altre per evitare un doppio

risarcimento.

### **19. Reclami /Non-conformità**

In caso di reclamo relativo all'Ordine o ai Servizi o in caso di constatazione di una non conformità durante l'esecuzione dei Servizi inclusi nell'Ordine, il Cliente deve segnalarlo, se possibile per iscritto, ai fornitori interessati sul posto e a PERFECTSTAY.COM al più presto tenuto conto delle circostanze della fattispecie.

La richiesta deve contenere il numero d'ordine e una copia scansionata dei giustificativi (biglietti, fatture, dichiarazioni di servizi non forniti, e cc.). Questa richiesta può essere fatta mediante il Modulo di contatto.

Si attira l'attenzione del Cliente sulla specificità dei reclami legati al deterioramento o alla perdita di bagagli durante un trasporto aereo. Per poter trattare il reclamo, il Cliente deve rivolgersi in un primo tempo alla compagnia aerea sul posto in aeroporto per segnalare il problema riscontrato.

PERFECTSTAY.COM farà del proprio meglio per rispondere alla richiesta del Cliente al più presto possibile e, in ogni caso, in conformità alla regolamentazione applicabile e alle condizioni precisate nell'articolo 42 del Codice del turismo.

### **20. Modalità alternativa di regolamento delle controversie**

I consumatori sono informati del fatto che hanno la possibilità di ricorrere alla piattaforma europea di "Risoluzione on-line delle Controversie" per risolvere le loro controversie: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)

### **21. Contatti**

Per prenotare il proprio viaggio o soggiorno, o ottenere informazioni preliminari al servizio, il Cliente può contattare PERFECTSTAY.COM per Telefono o mediante il Modulo di contatto (i cui dettagli sono precisati nell'articolo 2).

Per qualsiasi domanda relativa ad una prenotazione esistente, il Cliente può contattare PERFECTSTAY.COM per Telefono, mediante il Modulo di contatto (i cui dettagli sono precisati nell'articolo 2) o per e-mail.

### **22. Legge applicabile**

Salvo disposizione più favorevole del paese di residenza abituale del consumatore, alla relazione tra PERFECTSTAY.COM e il Cliente si applicherà la legge italiana.

### **23. Comunicazione obbligatoria ex art. 17 L. 38/2006**

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