

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI PERFECTSTAY.COM PER TURKISH AIRLINES HOLIDAYS

VERSIONE DEL 14/04/2026

Le presenti condizioni generali regolano la vendita di Servizi e Viaggi effettuata telefonicamente e sui siti web "Turkish Airlines Holidays", nell'ambito di una partnership tra Turkish Airlines e PERFECTSTAY.COM. Il sito web è pubblicato esclusivamente da PERFECTSTAY.COM e le vendite sono effettuate per conto di PERFECTSTAY.COM, Società per Azioni Semplificata con capitale sociale di €489.798

Turkish Airlines non è responsabile dell'esecuzione dei servizi indicati nelle presenti condizioni di vendita, che sono forniti esclusivamente da PERFECTSTAY.COM, dai suoi ausiliari e dai fornitori di servizi di viaggio da essa incaricati.

1. Preambolo

Le presenti condizioni generali regolano la vendita dei Servizi per conto della società PERFECTSTAY.COM, una società per azioni semplificata con capitale di €489.798, con sede legale in 10 rue de Penthièvre 75008 Parigi, iscritta presso il Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero 818 188 385, registrata presso Atout France con il numero IM075160071, titolare della partita IVA individuale FR 52 818 188 385 e che beneficia di una garanzia finanziaria stipulata con GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Parigi, che coprono tutti i territori previsti dai Servizi venduti e di una copertura assicurativa di responsabilità civile con HELVETIA ASSURANCES S.A., 25 Quai Lamandé, 76600 Le Havre, per i danni causati a terzi in conseguenza delle sue attività di vendita di soggiorni o viaggi e di biglietteria. PERFECTSTAY.COM offre Servizi turistici per proprio conto e per conto dei suoi fornitori.

Le presenti condizioni generali si applicano a tutti gli Ordini effettuati dai Clienti, sia telefonicamente che attraverso il Sito.

L'utilizzo del Sito e la gestione dei dati personali dei Clienti sono regolati dalla Politica di Riservatezza che il Cliente deve leggere e accettare separatamente.

Le condizioni applicabili a qualsiasi Ordine sono costituite dalle presenti Condizioni Generali, dalle disposizioni obbligatorie del Codice del Turismo francese e dalle condizioni specifiche indicate nella descrizione del Servizio e nel Modulo Informazioni e Prenotazioni accessibili prima della conferma dell'Ordine che include le informazioni richieste dalla normativa applicabile e in particolare le principali caratteristiche dei Servizi, disponibilità, opzioni e prezzi applicabili. Il contratto tra PERFECTSTAY.COM e il Cliente si formalizza tramite un'e-mail di conferma e relativi allegati (Condizioni Generali di Vendita, Scheda Prodotto e condizioni assicurative qualora il Cliente le abbia sottoscritte) nonché dai documenti di viaggio comunicati al Cliente previo pagamento integrale dell'Ordine.

Per qualsiasi Ordine effettuato sul Sito pari o superiore a €120, PERFECTSTAY.COM garantisce al Cliente l'accesso permanente al suo contratto tramite la sua area clienti o

previa richiesta scritta a PERFECTSTAY.COM per un periodo di 10 anni a partire dalla data del viaggio prenotato.

Le presenti condizioni generali regolano la vendita dei Servizi prenotati a partire dalla data sopra riportata. Per qualsiasi 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 qualsiasi Ordine e utilizzo del Sito, il Cliente deve aver letto e accettato senza riserve le presenti Condizioni Generali.

2. Definizioni

“Ordine”: indica qualsiasi prenotazione di Servizi effettuata dal Cliente sul Sito o telefonicamente.

“Cliente”: indica qualsiasi persona fisica maggiorenne e capace o qualsiasi persona giuridica che accede alle Vendite e/o effettua un Ordine. Sono escluse le persone giuridiche che intendono acquistare Servizi in modo regolare e/o in gran numero e che devono contattare PERFECTSTAY.COM per concludere un contratto generale per viaggi d'affari.

“Modulo di contatto”: indica il modulo disponibile nell'area clienti holidays.turkishairlines.com/it-IT/booking-search nella sezione “Aiuto e contatti”, che consente al Cliente di contattare PERFECTSTAY.COM. Una volta compilato e convalidato, il modulo di contatto verrà trasmesso automaticamente ai team di PERFECTSTAY.COM. Il Cliente riceverà un'e-mail di conferma della ricezione della richiesta con il riferimento associato. PERFECTSTAY.COM raccomanda al Cliente di conservare una copia della sua richiesta (in formato digitale o cartaceo). In caso di mancata ricezione dell'e-mail, il Cliente dovrà contattare telefonicamente PERFECTSTAY.COM per assicurarsi che la sua richiesta sia stata trasmessa correttamente.

“Servizio”: indica i servizi di viaggio venduti nell'ambito delle Vendite a nome di PERFECTSTAY.COM e per conto dei suoi fornitori.

“Vendita”: indica una vendita di Servizi di viaggio ai quali il Cliente può avere accesso per un periodo più o meno limitato.

“Sito”: indica il sito web pubblicato da PERFECTSTAY.COM che presenta i Servizi e accessibile all'indirizzo riportato nelle presenti Condizioni Generali holidays.turkishairlines.com/it-IT

“Telefono”: indica (i) per qualsiasi informazione prevendita il numero di telefono indicato sul Sito (prezzi indicati sul Sito), (ii) per qualsiasi informazione relativa all'esecuzione di un Ordine il seguente numero +390398904331 al quale è possibile contattare PERFECTSTAY.COM e (iii) durante il viaggio, a WhatsApp al seguente numero + 33 1 86 47 75 31.

3. Nessun diritto di recesso

Ai sensi degli articoli L221-2 5° e L221-28 12° del Codice del Consumo, il Cliente non gode del diritto di recesso previsto dall'articolo L221-18 del medesimo Codice, indipendentemente dall'Ordine effettuato.

4. Informazioni di contatto del cliente

a. Vendite sul Sito

Per accedere ed essere informato sulle Vendite presenti sul Sito, il Sito può, ove applicabile, richiedere al Cliente di creare un account utente composto da un login (indirizzo e-mail) e da una password. Il Cliente si impegna ad aggiornare i propri dati affinché PERFECTSTAY.COM possa contattarlo in qualsiasi momento in merito ai suoi Ordini in corso.

Il Cliente si impegna a garantire la riservatezza dei propri dati e a non rivelarli o comunicarli a terzi. PERFECTSTAY.COM non può essere ritenuto responsabile delle conseguenze derivanti dall'uso fraudolento o dannoso degli account causate da negligenza del Cliente.

b. Vendite telefoniche

Per qualsiasi ordine effettuato telefonicamente, il Cliente fornisce a PERFECTSTAY.COM un indirizzo e-mail e un numero di telefono. Il Cliente si impegna inoltre a contattare PERFECTSTAY.COM in caso di modifica dei suoi dati di contatto in modo che PERFECTSTAY.COM possa contattarlo in qualsiasi momento in merito ai suoi Ordini in corso.

5. Termini dell'Ordine

L'Ordine viene effettuato dal Cliente in nome e per conto di tutti i viaggiatori da lui registrati, garantendo di avere piena autorità di rappresentare tutte le persone indicate nell'Ordine e che tutti i viaggiatori sono in grado di effettuare il viaggio oggetto dell'Ordine.

Per effettuare un ordine, il Cliente deve disporre di un indirizzo e-mail e di un mezzo che gli consenta di stampare i documenti di viaggio che gli verranno comunicati una volta saldato integralmente l'importo dell'Ordine.

Al Cliente potrà essere chiesto di comunicare le seguenti informazioni per ciascun viaggiatore rappresentato: cognome, nome, data di nascita, dati del passaporto (numero, data di rilascio, data di scadenza), nazionalità e qualsiasi altra informazione rilevante richiesta dai fornitori di PERFECTSTAY.COM. È responsabilità del Cliente garantire che le informazioni fornite corrispondano esattamente a quelle riportate sui documenti d'identità dei viaggiatori e su altri documenti necessari per il viaggio (visti, moduli, ecc.). Inoltre, il Cliente dovrà assicurarsi che l'indirizzo e-mail fornito sia corretto e funzionante poiché sarà utilizzato per ricevere le informazioni e i documenti necessari per il viaggio. Eventuali

errori nelle informazioni fornite e le relative conseguenze saranno responsabilità esclusiva del Cliente.

In generale, PERFECTSTAY.COM non è responsabile per eventuali errori di prenotazione imputabili al Cliente o causati da circostanze eccezionali e inevitabili.

Il Cliente può comunicare a PERFECTSTAY.COM le sue esigenze particolari. PERFECTSTAY.COM farà del suo meglio per rispondere a queste richieste ma non può in nessun caso garantirne l'accettazione e l'esecuzione.

La disponibilità dei Servizi può variare in tempo reale e l'Ordine del Cliente sarà confermato e definitivo solo una volta effettuato il pagamento.

Per un Ordine sul Sito, i Servizi offerti sul Sito sono validi finché rimangono online e salvo diversa indicazione in merito all'esaurimento dei posti disponibili. Il Sito fornisce le istruzioni per completare il processo di prenotazione online e, prima della conferma, il Cliente ha la possibilità di correggere eventuali errori nei dati inseriti.

Si precisa inoltre che spetta al Cliente informarsi, prima di effettuare un Ordine, su eventuali eventi locali quali carnevali, feste religiose, feste nazionali, giorni festivi o altri che potrebbero influenzare la qualità dei Servizi prenotati.

6. Prezzo dei servizi

a. Disposizioni generali

Il prezzo dei Servizi è espresso in euro, IVA inclusa, e indicato al momento di ciascuna offerta di vendita. Il prezzo presentato per primo corrisponde a un prezzo stimato per persona basato su due adulti che alloggiano in camera doppia per pacchetti hotel e volo + hotel e a un prezzo per alloggio per i residence.

I prezzi sono espressi in euro, IVA inclusa ed escluse le spese amministrative, il cui importo ti sarà indicato nel riepilogo del viaggio prima del pagamento della prenotazione.

Le spese amministrative corrispondono a un contributo forfettario del Cliente per la gestione dell'Ordine da parte di PERFECTSTAY.COM.

A seconda delle Vendite, il Cliente potrà aggiungere al Servizio Base diverse opzioni a sua scelta. Il prezzo comprende tutti i Servizi descritti, fermo restando che le spese personali del Cliente non sono incluse e restano a suo carico (opzione contrattata sul posto, telefono, bevande quando non sono incluse, ecc.).

Per un Servizio Alberghiero, la prenotazione di una camera diversa dalla doppia è subordinata a un'opzione a pagamento.

Le tasse di soggiorno o turistiche possono variare a seconda della destinazione e non sono incluse nel prezzo mostrato. Queste verranno pagate in loco direttamente ai fornitori degli alloggi.

Il Cliente è inoltre informato che alcune tasse o costi aggiuntivi legati al Servizio scelto potrebbero essere imposti dalle autorità di alcuni Stati e non sono inclusi nel prezzo del Servizio. Se non diversamente specificato nella descrizione dei Servizi, il prezzo dell'Ordine non include:

- Assicurazione;
- attività a pagamento;
- comunicazioni in loco (telefono, wi-fi, ecc.);
- extra non inclusi nel Servizio (pasti, bevande, escursioni, visite, ecc.);
- formalità amministrative (visti, autorizzazioni all'uscita dal territorio per minori, ecc.);
- atti relativi alle formalità necessarie (cure mediche, vaccini, ecc.);
- mance.

PERFECTSTAY.COM richiama l'attenzione del Cliente sul fatto che può accadere che un errore incida sul prezzo del Servizio. In conformità alla normativa applicabile, PERFECTSTAY.COM si riserva il diritto di annullare qualsiasi Ordine in caso di errore tecnico o di visualizzazione che renda il prezzo dell'Ordine manifestamente basso o irrisorio.

Se non diversamente specificato nella descrizione dei Servizi, il prezzo del pacchetto turistico con trasporto aereo non include:

- tasse di uscita dal territorio talvolta richieste e da pagare in loco al momento del check-in per il volo di ritorno;
- transiti tra aeroporti;
- bagaglio extra;
- trasferimenti (tra l'aeroporto e l'alloggio);
- costi di trasporto per raggiungere l'aeroporto di partenza e dall'aeroporto di arrivo alla destinazione finale del Cliente;
- parcheggi aeroportuali.

a. Revisione del prezzo prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno

- i. Dopo la conferma dell'Ordine e prima della partenza, il prezzo del Servizio potrà subire modifiche in funzione di variazioni al rialzo o al ribasso:
 - del costo del trasporto passeggeri risultante dal costo del carburante o di altre fonti energetiche. Il costo del carburante è espresso in dollari americani. La variazione è trasferita proporzionalmente alla quota del trasporto nel prezzo totale del viaggio;
 - delle tasse o commissioni sui servizi di viaggio inclusi nell'Ordine, imposte da un terzo non direttamente coinvolto nell'esecuzione del contratto, comprese le tasse di soggiorno, le tasse aeroportuali o portuali;
 - del tasso di cambio Dollari/Euro applicato al viaggio o soggiorno. Il tasso di cambio Dollaro/Euro utilizzato come riferimento nella determinazione del prezzo è quello corrente tre mesi prima della data dell'Ordine.

Tali variazioni si rifletteranno nel prezzo del Servizio solo in proporzione alla loro incidenza sul prezzo totale del Servizio.

- i. In caso di aumento del prezzo inferiore all'8%, PERFECTSTAY.COM informerà il Cliente su un mezzo durevole entro e non oltre 20 giorni prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno e PERFECTSTAY.COM applicherà tale aumento al prezzo dell'Ordine. PERFECTSTAY.COM contatterà quindi il

- Cliente per informarlo della procedura da seguire per effettuare il pagamento aggiuntivo.
- ii. In caso di aumento del prezzo superiore all'8%, PERFECTSTAY.COM informerà il Cliente su un supporto durevole entro e non oltre 20 giorni prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno e il Cliente sarà libero di annullare il proprio Ordine alle seguenti condizioni. PERFECTSTAY.COM comunicherà al Cliente un periodo di tempo massimo ragionevole in base allo stato dell'Ordine (in particolare la data di partenza e le scadenze imposte dai fornitori) affinché possa comunicare a PERFECTSTAY.COM la decisione che prende tramite il Modulo di contatto. In caso di annullamento, PERFECTSTAY.COM rimborserà al Cliente l'intero importo versato. In assenza di risposta da parte del Cliente entro il termine stabilito, l'Ordine si riterrà confermato dal Cliente e il supplemento sarà dovuto dal Cliente. PERFECTSTAY.COM contatterà quindi il Cliente per informarlo della procedura da seguire per effettuare il pagamento aggiuntivo.
 - iii. In caso di diminuzione del prezzo, il Cliente ha diritto a una riduzione del prezzo corrispondente a qualsiasi diminuzione dei costi di cui all'articolo 6.2.1 che si verifichi dopo la conferma dell'Ordine e prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno. PERFECTSTAY.COM potrà detrarre le spese amministrative effettive da questo rimborso.

a. Prezzi dell'alloggio - Disposizioni speciali

I prezzi dei Servizi comprensivi di pernottamento sono calcolati in numero di notti e non in giornate intere in loco. Salvo diversamente indicato, per pernottamento si intende la messa a disposizione dell'alloggio dalle ore 17:00 e non prima delle ore 10:00 del giorno successivo.

Il prezzo del servizio alberghiero è presentato sulla base di una camera doppia. Non comprende il supplemento per la camera singola, né il supplemento per la camera tripla, quadrupla o family.

Il prezzo del Servizio Residence si riferisce esclusivamente all'alloggio. Salvo quanto diversamente previsto nella descrizione del Servizio, l'alloggio residenziale non comprende alcun servizio alberghiero tradizionale e consiste semplicemente nella fornitura dell'alloggio. Nessun servizio come reception 24 ore su 24, 7 giorni su 7, servizio in camera, bar, ristorazione, lavanderia, ecc. non è incluso.

I prezzi indicati sul Sito sono applicabili ai Clienti residenti nell'Unione europea.

In alcuni paesi al di fuori dell'Unione europea, gli hotel potrebbero applicare un supplemento per i non residenti nell'Unione europea. L'hotel si riserva il diritto di chiedere agli ospiti la prova del luogo di residenza e di applicare un supplemento, se necessario. Nessuna richiesta di rimborso potrà essere inviata a PERFECTSTAY.COM a questo proposito.

7. Termini di pagamento

1. Metodi di pagamento

Gli ordini si pagano online sul Sito o telefonicamente. I metodi di pagamento accettati da PERFECTSTAY.COM sono indicati al Cliente dal consulente della prenotazione, compaiono in modo permanente nel piè di pagina del Sito e sono richiamati sulla pagina di pagamento in caso di ordine online.

Il Cliente garantisce di essere pienamente autorizzato a utilizzare i metodi di pagamento per pagare il suo Ordine e che tali metodi siano validi per coprire l'importo dell'Ordine, secondo i termini di pagamento da lui scelti.

Il consenso prestato dal Cliente al pagamento, formalizzato mediante la comunicazione degli elementi necessari per l'utilizzo dei metodi e delle modalità di pagamento prescelti, è irrevocabile e il Cliente si impegna a non opporsi al pagamento al di fuori dei casi tassativamente previsti dalla normativa applicabile (in particolare smarrimento, furto o utilizzo fraudolento dei mezzi di pagamento).

2. Opzioni di pagamento

i. Pagamento completo dell'Ordine

Il Cliente che sceglie questa opzione si impegna a disporre di fondi sufficienti per il pagamento integrale del proprio Ordine al momento della prenotazione.

Tuttavia, nel caso in cui il metodo di pagamento utilizzato dal Cliente non consenta a PERFECTSTAY.COM di addebitare l'intero importo dell'Ordine (ad esempio raggiunto il limite di spesa settimanale), sarà versato dal Cliente un acconto.

L'Ordine si riterrà accettato e PERFECTSTAY.COM confermerà la prenotazione con i fornitori. Il Cliente avrà eccezionalmente 48 ore per pagare il saldo residuo dovuto. In caso contrario, l'Ordine sarà considerato annullato su iniziativa del Cliente alle condizioni dettagliate nell'articolo 13.3 e comporterà in particolare l'applicazione delle spese di annullamento.

i. Pagamento di un acconto dell'Ordine

Ove disponibile, l'opzione di pagamento tramite acconto costituisce una facilitazione di pagamento offerta da PERFECTSTAY.COM. Essa consente al Cliente di versare una parte dell'importo totale al momento della prenotazione e di saldare il restante importo in una data successiva.

Il Cliente che sceglie questa opzione si impegna a disporre della totalità dei fondi necessari al pagamento integrale dell'acconto al momento della prenotazione, nonché del saldo, alla data indicata nella sezione "Informazioni di pagamento" della propria area cliente. PERFECTSTAY.COM procederà all'addebito del saldo dell'Ordine in tale data. Il pagamento dell'acconto non modifica in alcun modo l'esigibilità del saldo, che rimane obbligatorio,

anche in caso di successiva cancellazione dell'Ordine. PERFECTSTAY.COM procederà all'addebito del saldo dell'Ordine alla data indicata nella sezione "Informazioni di pagamento" prima del pagamento della prenotazione.

In caso di mancato pagamento del saldo dell'Ordine da parte del Cliente entro la data prevista prima dell'inizio del viaggio, o in caso di cancellazione dell'Ordine da parte del Cliente prima dell'inizio del viaggio, si applicheranno le conseguenze descritte agli Articoli 13.2 e 13.33 che seguono, inclusivo, a seconda della tariffa e dell'offerta, l'addebito delle penali di cancellazione.

Di conseguenza, il Cliente è invitato a regolare il saldo entro i termini stabiliti per poter beneficiare appieno delle condizioni contrattuali di cancellazione.

i. Pagamento in 4 rate con carta di credito

PERFECTSTAY.COM può, in alcuni casi, offrire un'opzione di finanziamento tramite un partner che consente di pagare fino a 10 rate con carta di credito.

Tuttavia, questa modalità di pagamento si applica solo ad alcuni Ordini effettuati sul Sito e non si applica a tutti i tipi di carte bancarie. È soggetto alle condizioni del partner dettagliate sul Sito.

PERFECTSTAY.COM offre in particolare ai suoi Clienti il servizio di credito Alma per il pagamento dei loro acquisti fino a 10 rate e l'esecuzione del pagamento. Ciò è condizionato all'accettazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali o del contratto di credito proposto da Alma.

Condizioni legate al pagamento fino a 4 rate:

- L'eventuale rifiuto di concedere credito da parte di Alma per un ordine potrà comportare l'annullamento dell'Ordine stesso.
- Qualsiasi risoluzione delle Condizioni Generali che vincolano il Cliente e PERFECTSTAY.COM comporta la risoluzione delle Condizioni Generali o del contratto di credito tra Alma e il Cliente.
- La sicurezza dei pagamenti è garantita da Alma e dai suoi fornitori di servizi. Tutti i pagamenti sono protetti da 3D Secure.
- Importo acquisti: gli acquisti pagabili con Alma possono variare da €50 a €15.000, le condizioni sono specificate nella pagina di pagamento.
- La tariffa prevista per il pagamento in 4 rate sarà conforme alla normativa vigente e indicata nella sezione "Informazioni sul pagamento" prima della conferma della prenotazione.
- Alma è gestore del telepagamento ed emette un certificato elettronico che fungerà da prova dell'importo e della data dell'operazione secondo quanto previsto dagli articoli 1316 e ss.

- Risoluzione: qualsiasi risoluzione dei Termini e Condizioni che vincolano PERFECTSTAY.COM e il Cliente comporta la risoluzione dei Termini e Condizioni tra Alma e il Cliente.

i. Procedura di verifica

PERFECTSTAY.COM combatte le frodi nei pagamenti con carte bancarie non autorizzate utilizzando la tecnologia 3DSecure. Inoltre, PERFECTSTAY.COM potrebbe essere tenuta a chiedere al Cliente alcuni elementi per garantire la regolarità del pagamento.

PERFECTSTAY.COM contatterà il Cliente tramite e-mail o telefono. Senza una risposta da parte del Cliente, il suo Ordine potrebbe non essere preso in considerazione e il suo conto non verrà addebitato.

i. Conservazione dei dati bancari

Le informazioni bancarie comunicate nell'ambito della transazione non vengono conservate da PERFECTSTAY.COM. La gestione dei dati bancari viene effettuata da un fornitore di servizi terzo conforme agli standard PCI DSS.

8. Presentazione di documenti e informazioni di viaggio

Dopo la convalida dell'Ordine, PERFECTSTAY.COM invierà al Cliente un'e-mail di conferma del contratto contenente il riepilogo dell'Ordine, le presenti Condizioni Generali e la descrizione del Servizio, accessibili su supporto durevole, nonché, tramite e-mail separata, dopo il pagamento dell'intero importo dell'Ordine e in tempo utile prima dell'inizio del viaggio, i documenti che consentono di effettuare il viaggio o il soggiorno (biglietto aereo elettronico, voucher da presentare al fornitore del servizio in loco, ecc.).

Questa e-mail conterrà la convocazione aeroportuale per gli Ordini che includono il trasporto aereo e i voucher per altri servizi (alloggio, trasferimenti, escursioni, ecc.). È quindi necessario che il Cliente la stampi e la conservi durante il suo viaggio.

In caso di errore da parte del Cliente sui suoi dati di contatto e in particolare sull'indirizzo e-mail comunicato o sull'ortografia dei nomi dei partecipanti al viaggio, PERFECTSTAY.COM non potrà essere ritenuto responsabile della mancata ricezione i documenti di viaggio e per le relative conseguenze.

Nella descrizione dei Servizi, allegata su supporto durevole all'e-mail di conferma (Scheda Prodotto), PERFECTSTAY.COM fornirà le informazioni relative al nome, indirizzo e numero di telefono della rappresentanza locale di PERFECTSTAY.COM o, in mancanza, di organizzazioni atte ad aiutare il Cliente in caso di difficoltà (ambasciata o consolato) o, in

mancanza, un numero di telefono che consenta di stabilire un contatto di emergenza con il venditore.

9. Condizioni applicabili all'alloggio

Se non diversamente indicato nella descrizione del Servizio, per notte si intende la fornitura di alloggio tra le 17:00 al più tardi e le 10:00 del giorno successivo.

Il mancato rispetto di tali orari può comportare l'applicazione di un supplemento a carico del Cliente.

Le caratteristiche essenziali degli alloggi saranno descritte sul Sito o telefonicamente prima che il Cliente effettui l'ordine e saranno riepilogate nell'e-mail di conferma.

Le classificazioni assegnate a ciascun alloggio corrispondono agli standard locali del paese in cui si trova l'alloggio e possono differire dagli standard COUNTRY.

In generale e se non diversamente indicato nella descrizione del Servizio, le categorie di camere rispondono ai seguenti criteri:

- Camera singola: camera attrezzata per una sola persona (letto singolo), generalmente meno confortevole e meno ben situata delle altre camere.
- Camera doppia: camera dotata di un letto matrimoniale o di due letti singoli.
- Camera tripla: camera doppia in cui viene aggiunto un letto singolo. Le dimensioni di questo letto possono essere inferiori allo standard.
- Camera quadrupla: camera doppia in cui vengono aggiunti due letti singoli. Le dimensioni di questi letti possono essere inferiori allo standard.
- Camera family: camera doppia che può ospitare tre o quattro letti di dimensioni standard.

10. Condizioni applicabili al volo

10.1. Durante la consultazione e la scelta dei Servizi, il Cliente può visualizzare i diversi voli proposti. L'identità della compagnia aerea sarà sempre nota al Cliente al momento dell'Ordine e non potrà essere modificata in seguito.

10.2. Le istruzioni di sicurezza aeroportuale richiedono che i viaggiatori siano presenti con sufficiente anticipo per le formalità necessarie. Pertanto, PERFECTSTAY.COM raccomanda ai viaggiatori di presentarsi al check-in almeno tre ore prima dell'orario di partenza per i voli internazionali e almeno due ore prima dell'orario di partenza per i voli nazionali. Per alcuni viaggiatori che viaggiano in condizioni particolari (bagagli voluminosi, viaggiatori

con mobilità ridotta, ecc.) il Cliente deve contattare la compagnia aerea per ottenere informazioni sulle condizioni precise di check-in e imbarco.

10.3. Se il Cliente e/o un viaggiatore incluso nell'Ordine non è presente all'imbarco del volo in partenza, la compagnia aerea cancellerà automaticamente il loro volo di ritorno senza possibilità di rimborso. Tuttavia, il viaggiatore potrà comunque beneficiare dei Servizi inclusi nell'Ordine e potrà richiedere il rimborso di eventuali tasse e oneri individuali dovuti per l'effettivo imbarco (spesso identificati come QW e QX).

Il Cliente può richiedere il rimborso alla compagnia aerea o a PERFECTSTAY.COM mediante lettera al seguente indirizzo: PERFECTSTAY.COM, 6 rue Ménars 75002, Parigi.

Al Cliente saranno addebitate spese pari al 20% dell'importo rimborsato.

10.4. Almeno 72 ore prima del volo di ritorno, il Cliente e ogni persona inclusa nell'Ordine devono confermare il volo con la compagnia aerea o con il rappresentante locale indicato nell'e-mail di conferma. A quel punto, gli orari di partenza saranno confermati. In caso contrario, la compagnia aerea potrebbe assegnare il posto a un altro viaggiatore. Si richiama l'attenzione del Cliente su questa procedura obbligatoria.

10.5. Il Cliente è stato informato che per motivi di sicurezza (congestione dello spazio aereo, manutenzione, ecc.), le compagnie aeree potrebbero essere costrette a modificare le condizioni di volo iniziali (orari, aeroporti, scali, ecc.). Inoltre, gli aeroporti di partenza e di arrivo, pur servendo la stessa città, potrebbero essere diversi. Si consiglia vivamente ai viaggiatori di pianificare un'agenda flessibile il giorno prima della partenza e il giorno dopo l'arrivo. I voli cosiddetti "diretti" sono quelli con un unico numero di volo, ma che possono includere scali. Inoltre, i voli in coincidenza implicano un cambio di aeromobile durante il viaggio.

10.6. Ogni compagnia aerea ha una propria politica in materia di bagagli. I dettagli relativi all'Ordine del Cliente sono indicati nella descrizione del volo. Come regola generale, la franchigia è di un bagaglio del peso massimo di 20 kg per passeggero sui voli di linea e di 15 kg sui voli charter, oltre a un bagaglio a mano conforme alle dimensioni e peso stabiliti dalla compagnia aerea e descritti nella descrizione del volo.

L'eccedenza di bagaglio è consentita previo pagamento di una tariffa aggiuntiva da pagare direttamente alla compagnia aerea, che spesso è più conveniente se la prenotazione del bagaglio in eccesso viene effettuata in anticipo.

Per motivi di sicurezza, alcuni oggetti sono vietati a bordo degli aerei, sia nel vano bagagli che in cabina. Un elenco di questi articoli è riportato nei termini e condizioni stabiliti dalla compagnia aerea, specificati nella descrizione del volo e nell'e-mail di conferma. Il

Cliente è inoltre invitato a consultare il sito web dell'International Air Transport Association (IATA) e di Turkish Airlines copiando il seguente link nel proprio browser internet:

<https://www.iata.org/en/programs/ops-infra/baggage/check-bag/>

Se questi oggetti sono presenti nel bagaglio del passeggero, saranno immediatamente confiscati e l'imbarco potrà essere rifiutato.

10.7. In caso di controversia su un bagaglio perso o danneggiato, si consiglia ai Clienti di contattare prima la compagnia aerea, in aeroporto, per segnalare il problema. La compagnia aerea è responsabile solo del risarcimento previsto dalle convenzioni internazionali.

10.8. I bambini di età inferiore ai due anni alla data del volo viaggeranno in braccio al tutore e non verrà loro assegnato un posto a sedere. I bambini non accompagnati di età inferiore ai 15 anni non potranno salire a bordo.

10.9. Le compagnie aeree stabiliscono le proprie regole per le donne in gravidanza, alle quali potrebbe essere richiesto di presentare un certificato medico che attesti la loro capacità di viaggiare in aereo. Prima di effettuare un ordine, le donne incinte devono consultare il proprio medico e informare PERFECTSTAY.COM.

10.10. Il trasporto di persone che necessitano di assistenza speciale (mobilità ridotta o assistenza) deve essere notificato alla compagnia aerea almeno 48 ore prima della data del viaggio in questione.

11. Condizioni applicabili ad altri servizi

a. Pasti

I servizi relativi ai pasti sono dettagliati nella descrizione dei Servizi e inseriti nell'e-mail di conferma. Gli elementi elencati sono da considerarsi esaustivi; qualsiasi consumo aggiuntivo non menzionato sarà a carico del Cliente.

Salvo diversa indicazione nella descrizione del Servizio:

- la mezza pensione comprende la prima colazione e un pasto al giorno (a scelta tra cena o pranzo), bevande escluse. Il pacchetto inizia con la colazione successiva alla prima notte e termina con la colazione successiva all'ultima notte;
- la pensione completa comprende colazioni, pranzi e cene, bevande escluse. Il pacchetto inizia con la cena della prima sera e termina con la colazione dell'ultimo giorno;
- il pacchetto "all inclusive" comprende colazioni, pranzi e cene e bevande locali, con possibili limitazioni degli orari di consumo.

In alcuni paesi l'acqua disponibile localmente non è potabile e il Cliente dovrà pagare l'acquisto delle bottiglie di acqua minerale.

b. Attività e svago in loco

Alcune strutture ricettive propongono attività o servizi ricreativi di cui il Cliente e i viaggiatori inclusi nell'Ordine possono usufruire in loco. Il Cliente e i viaggiatori devono adottare un comportamento prudente durante tali attività o servizi ricreativi ed esercitare particolare vigilanza, soprattutto nel controllo dei bambini.

Le attività non comprese nei Servizi acquistati e che il Cliente svolge direttamente sul posto non costituiscono parte dell'Ordine e PERFECTSTAY.COM non può essere ritenuta responsabile a nessun titolo.

I tour, le escursioni e le attività offerte da PERFECTSTAY.COM o da altri fornitori di viaggi possono essere organizzati in una lingua straniera. Le informazioni relative alla lingua in cui vengono forniti i servizi sono disponibili sul Sito prima di qualsiasi conferma dell'Ordine.

c. Attività sportive e trattamenti

Per qualsiasi Ordine di un Servizio che include attività sportive o cure o trattamenti forniti (spa, talassoterapia, balneoterapia, ecc.), il Cliente deve accertarsi della capacità fisica di ciascun viaggiatore prima di effettuare l'ordine. Per fare ciò, a ciascuna persona potrà essere richiesto un certificato medico che attesti che il suo stato di salute è idoneo alle attività in questione.

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

12. Formalità amministrative e sanitarie

a. Campo di applicazione

Il presente articolo 12 riassume le formalità generali che devono essere espletate dai cittadini francesi e si applica se non diversamente indicato nella descrizione del Servizio o nella pagina web dedicata alle formalità amministrative e sanitarie. Inoltre, il Cliente è invitato a consultare i consigli e le informazioni fornite dai siti web ufficiali, quali il Ministero degli Affari Esteri del proprio paese o le ambasciate e i consolati del paese di destinazione.

Questi siti web devono essere consultati prima di effettuare l'Ordine, ma si consiglia al Cliente di consultarli regolarmente fino alla data di partenza per verificare eventuali cambiamenti.

Il Cliente può anche consultare diversi siti web che riassumono le formalità per il rilascio dei visti, come ad esempio:

<https://www.turkishairlines.com/it-it/any-questions/visa-and-travel-requirements-questions/index.html>

Il tempo necessario per ottenere un visto varia a seconda della destinazione. Il tempo massimo approssimativo per l'ottenimento di un visto è di 1 mese. Queste sono informazioni generali e approssimative e non si applicano a tutti i visti. Il Cliente deve ricordare che deve espletare tutte le procedure relative alle formalità amministrative e sanitarie e che è responsabile del pagamento di eventuali costi aggiuntivi.

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 cittadino francese, deve contattare PERFECTSTAY.COM per telefono o tramite il Modulo di contatto (entrambi descritti all'articolo 2) prima di effettuare qualsiasi ordine, affinché PERFECTSTAY.COM possa fornirgli le informazioni precontrattuali adeguate alla sua nazionalità o al suo paese di residenza.

b. Formalità amministrative

Per viaggiare, è necessario un documento d'identità valido (carta d'identità nazionale o passaporto). Al di fuori dall'Unione europea è necessario il passaporto. Alcuni paesi impongono formalità aggiuntive e in particolare che il passaporto sia valido per un periodo di sei mesi dopo la data di ritorno, che il viaggiatore abbia un biglietto di ritorno, che possa dimostrare di disporre di fondi sufficienti o di aver stipulato un contratto di assistenza/assicurazione per il rimpatrio.

Il rilascio del visto è obbligatorio per alcune destinazioni. Il dettaglio delle formalità da espletare è disponibile nella descrizione del Servizio e per Paese di destinazione sul sito web del Ministero degli Affari Esteri il cui indirizzo appare al punto 12.1. sopra. PERFECTSTAY.COM consiglia al Cliente di consultarla regolarmente poiché la normativa può cambiare tra la data dell'Ordine e la data di partenza.

Per i minori, è necessario un documento d'identità a loro intestato. PERFECTSTAY.COM non consente l'effettuazione di un Ordine per minori non accompagnati da un genitore o da un altro adulto autorizzato. Se un bambino viaggia senza essere accompagnato da entrambi i genitori o non ha lo stesso nome o è accompagnato da terzi, alcuni paesi o compagnie aeree possono richiedere la presentazione di un'autorizzazione per lasciare il territorio. A titolo precauzionale, consigliamo quindi di portare con sé questo documento per qualsiasi viaggio con un minore non accompagnato da entrambi i genitori.

c. Formalità sanitarie

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

A seconda della destinazione, le formalità sanitarie raccomandate od obbligatorie differiscono e il dettaglio per Paese è consultabile sul sito del Ministero degli Affari Esteri (scheda "Salute").

A seconda della destinazione, le formalità sanitarie raccomandate o obbligatorie variano e i dettagli per paese possono essere consultati sul sito web del Ministero degli Affari Esteri francese (scheda "Salute" nelle schede Paese) il cui indirizzo figura al punto 12.1. sopra. Per alcune destinazioni, il Ministero consiglia di stipulare un'assicurazione che copra le spese mediche e il rimpatrio sanitario.

PERFECTSTAY.COM consiglia ai viaggiatori di anticipare le vaccinazioni e di effettuarle almeno tre settimane prima della partenza al fine di evitare penurie di scorte.

Spetta al Cliente e ai viaggiatori da lui rappresentati assicurarsi di portare con sé tutti i farmaci di cui potrebbero aver bisogno in loco.

13. Cancellazione o modifica della prenotazione

13.1. Cancellazione o modifica da parte di PERFECTSTAY.COM

In conformità alla normativa applicabile, PERFECTSTAY.COM potrà modificare unilateralmente le informazioni precontrattuali comunicate al Cliente prima della conclusione dell'Ordine. In tal caso, PERFECTSTAY.COM comunicherà al Cliente le modifiche apportate in modo chiaro, comprensibile ed evidente.

PERFECTSTAY.COM potrà inoltre modificare le clausole del contratto dopo la conclusione dell'Ordine quando si tratti di modifiche minori. PERFECTSTAY.COM informerà quindi al Cliente in modo chiaro, comprensibile e su supporto durevole.

PERFECTSTAY.COM può annullare l'Ordine qualora le sia impedito di eseguirlo a causa di circostanze eccezionali e inevitabili alle condizioni specificate dalla normativa applicabile. In tal caso, l'annullamento dell'Ordine sarà comunicato tempestivamente al Cliente prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno.

13.2. Cancellazione da parte del Cliente - con Garanzia Cancellazione

Grazie alla nostra Garanzia Cancellazione, il Cliente può annullare la propria Prenotazione in qualsiasi momento fino a trenta (30) giorni prima della partenza, senza necessità di motivazione o giustificativo, tramite il Modulo di contatto. PERFECTSTAY.COM rimborserà quindi il Cliente sullo stesso metodo di pagamento utilizzato al momento della Prenotazione, previa deduzione di spese di gestione pari a 90 euro per Prenotazione.

In caso di pagamento tramite acconto, l'esercizio della Garanzia Cancellazione è condizionato al saldo della Prenotazione entro la data indicata nella sezione «Informazioni di pagamento» dell'area cliente. In difetto, la Garanzia Cancellazione non potrà essere attivata, anche qualora la richiesta pervenga prima del termine di 30 giorni: si applicheranno le condizioni classiche di annullamento previste dal successivo articolo 13.3.

Allo stesso modo, per qualsiasi annullamento che intervenga a meno di trenta (30) giorni dalla partenza, la Garanzia Cancellazione non sarà applicabile e la prenotazione sarà soggetta alle condizioni classiche di annullamento previste dal successivo articolo 13.3.

13.3. Cancellazione o modifica da parte del Cliente senza Garanzia Cancellazione

Servizi a terra (alloggio, trasferimento, attività, ecc.):

I servizi a terra non sono modificabili e la loro cancellazione comporta l'applicazione di corrispettivi pari al 100% dell'importo del Servizio.

Servizi di trasporto aereo:

La cancellazione o la modifica dei servizi di trasporto aereo è soggetta alle condizioni della compagnia aerea, a seconda della tipologia di biglietto prenotato dal Cliente (ad esempio non modificabile, modificabile con o senza spese, non cancellabile, cancellabile con o senza spese).

In ogni caso, al Cliente verranno rimborsate le tasse e gli oneri indicati come tali nel prezzo del biglietto di trasporto, il cui debito risulta dall'effettivo imbarco del passeggero (il più delle volte identificato come QW e QX).

13.4. Gestione delle Cancellazioni e delle Modifiche

Per qualsiasi richiesta di cancellazione o modifica di una prenotazione, il Cliente deve accedere all'Area Clienti > Le mie prenotazioni > Fai una richiesta > Desidero cancellare/modificare la mia prenotazione.

PERFECTSTAY.COM contatterà quindi il Cliente per specificare l'importo delle spese di cancellazione o modifica.

In ogni caso, PERFECTSTAY.COM applicherà delle spese di gestione, che verranno detratte dalle somme rimborsate al Cliente. Queste spese ammontano a:

- Destinazioni europee: €25 a persona
- Altre destinazioni: €50 a persona

Su richiesta del Cliente, PERFECTSTAY.COM invierà una fattura, a condizione che tutte le somme dovute a PERFECTSTAY.COM siano state interamente pagate.

Se il Cliente ha stipulato un'assicurazione facoltativa, dovrà contattare la compagnia assicurativa in questione che sarà l'unica responsabile della gestione della richiesta ad esclusione di PERFECTSTAY.COM. In ogni caso, si informa il Cliente che le spese di sottoscrizione delle assicurazioni facoltative non sono rimborsabili in caso di annullamento o modifica della prenotazione.

14. Trasferimento dell'Ordine

Per qualsiasi trasferimento dell'Ordine, il Cliente deve contattare PERFECTSTAY.COM per conoscere i costi, se possibile, 20 giorni prima della data di partenza, tempo in cui PERFECTSTAY.COM potrà interrogare i fornitori. Il Cliente può cedere liberamente il suo Ordine a qualsiasi terzo che soddisfi le condizioni per effettuare il viaggio o il soggiorno, previa comunicazione a PERFECTSTAY.COM tramite lettera raccomandata con ricevuta e tramite e-mail entro e non oltre sette giorni prima della partenza data e a pagare eventuali costi aggiuntivi sostenuti da questo trasferimento.

Il Cliente e la persona a cui ha ceduto l'Ordine sono solidalmente responsabili nei confronti di PERFECTSTAY.COM e dei suoi fornitori, per il pagamento delle somme dovute e di eventuali commissioni, oneri o altri eventuali costi aggiuntivi causati da tale cessione, compresa la commissione di gestione dei costi per PERFECTSTAY.COM pari a €25.

15. Garanzia

Salvo diversamente indicato sul Sito per un particolare Servizio, i Servizi offerti da PERFECTSTAY.COM non includono alcuna assicurazione. È responsabilità del Cliente stipulare un'assicurazione, se lo desidera.

PERFECTSTAY.COM propone ai Clienti che lo desiderano assicurazioni Multirischio o Annullamento Tempo Libero in collaborazione con il partner PRESENCE ASSISTANCE TOURISME le cui condizioni generali sono disponibili ai seguenti link nonché sul Sito prima della sottoscrizione da parte del Cliente:

- Assicurazione multirischio:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1696844342/cms/files/ox7azn9e/love/042e5605306a35ea2c9463e7f20711678ce8983a.pdf>

Assicurazione

annullamento:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1696844273/cms/files/ox7azn9e/love/3fb83b48112445619c724d998d42cf3d31cd9b5d.pdf>

La richiesta di attivazione di tali garanzie avviene mediante dichiarazione del Cliente direttamente alla compagnia assicurativa, corredata da tutti i documenti giustificativi richiesti. Le spese amministrative, di gestione della cancellazione o di trasferimento non sono coperte dall'assicurazione.

16. Convenzione sulla prova

Per gli Ordini effettuati sul Sito, l'accettazione delle presenti Condizioni Generali e l'inserimento dei dati del Cliente e in particolare delle informazioni legate ai metodi di pagamento, costituiscono una firma elettronica che sancisce il consenso del Cliente a beneficiare dell'Ordine e del suo pagamento, a suo nome e a nome di tutti i beneficiari dell'Ordine.

Per gli Ordini telefonici, il contratto si perfeziona con l'accettazione dell'Ordine da parte dell'operatore e la comunicazione da parte del Cliente delle informazioni necessarie per il pagamento. Il contratto viene stipulato dal Cliente a suo nome e a nome di tutti i beneficiari dell'Ordine.

Resta inteso che i dati conservati nel sistema informativo di PERFECTSTAY.COM e/o dei suoi partner o fornitori costituiscono prova legale degli Ordini e degli obblighi contrattuali che ne derivano.

17. Assistenza clienti da PERFECTSTAY.COM

- a. Informazioni generali sull'idoneità o meno dei Servizi per persone con mobilità ridotta sono disponibili sul Sito o telefonicamente. Su richiesta del Cliente, potranno essere fornite telefonicamente informazioni precise sull'idoneità dei Servizi alle sue esigenze (numeri dettagliati all'articolo 2).

- a. In caso di difficoltà durante il viaggio o il soggiorno, il Cliente dovrà contattare PERFECTSTAY.COM telefonicamente o tramite il Modulo di Contatto (i cui dettagli sono specificati all'articolo 2).

PERFECTSTAY.COM fornirà al Cliente un'assistenza adeguata nel più breve tempo possibile, tenendo conto delle circostanze. L'assistenza di PERFECTSTAY.COM comprende la fornitura di informazioni utili sui servizi sanitari, sugli enti locali e sull'assistenza consolare e il supporto per comunicazioni a lunga distanza e per l'accesso ad altri servizi di viaggio.

Se la difficoltà è causata intenzionalmente dal Cliente o per negligenza, PERFECTSTAY.COM si riserva il diritto di addebitare un costo ragionevole per tale assistenza.

- a. Quando è impossibile, a causa di circostanze eccezionali e inevitabili, garantire il ritorno dei viaggiatori come previsto nell'Ordine, PERFECTSTAY.COM si farà carico dei costi dell'alloggio necessario, se possibile di categoria equivalente, per una durata massima di tre notti per viaggiatore. Qualora la normativa dell'Unione europea sui diritti dei passeggeri applicabile al mezzo di trasporto in questione per il ritorno del viaggiatore preveda periodi più lunghi, si applicheranno tali periodi.

La limitazione dei costi sopra prevista non si applica alle persone a mobilità ridotta, come definite all'articolo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1107/2006, né alle persone che le accompagnano, alle donne incinte o a coloro che necessitano di assistenza medica specifica, a condizione che PERFECTSTAY.COM sia stata informata delle sue particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del soggiorno.

18. Responsabilità

PERFECTSTAY.COM è responsabile dell'esecuzione dei servizi inclusi nell'Ordine ai sensi dell'articolo L.211-16 del Codice del Turismo francese, sia che tali servizi vengano eseguiti direttamente da PERFECTSTAY.COM o da altri fornitori di servizi di viaggio. Tale responsabilità non sussiste nei casi in cui il danno sia imputabile al Cliente, a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici previsti dall'Ordine, oppure derivi da circostanze imprevedibili, inevitabili o eccezionali.

In caso di controversia, il risarcimento dei danni richiesto dal Cliente e dai viaggiatori è limitato a tre volte il prezzo totale dell'Ordine, salvo in caso di lesioni personali o danni causati intenzionalmente o per negligenza. Inoltre, quando le convenzioni internazionali circoscrivono le condizioni alle quali il risarcimento è dovuto da un fornitore di servizi che fornisce un servizio di viaggio che fa parte dell'Ordine o limitano l'entità di tale risarcimento, gli stessi limiti si applicano a PERFECTSTAY.COM.

I diritti al risarcimento o alla riduzione del prezzo previsti dal Codice del Turismo francese non pregiudicano i diritti dei viaggiatori previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004, Regolamento (CE) n. 1371/2007, Regolamento (CE) n. 392/2009, Regolamento (UE) n. 1177/2010, Regolamento (UE) n. 181/2011 e altre convenzioni internazionali. Le indennità o riduzioni di prezzo concesse ai sensi del Codice del Turismo francese e le indennità o

riduzioni di prezzo concesse ai sensi di suddette norme e convenzioni internazionali sono detratte le une dalle altre per evitare doppi indennizzi.

19. Reclamo/Non conformità

In caso di reclamo relativo all'Ordine o ai Servizi o in caso di non conformità riscontrata durante l'esecuzione dei Servizi inclusi nell'Ordine, il Cliente dovrà segnalarlo, preferibilmente per iscritto, ai fornitori di servizi interessati sul posto e a PERFECTSTAY.COM il prima possibile tenendo conto delle circostanze del caso. Il reclamo dovrà riportare il numero dell'ordine e includere la copia scannerizzata dei documenti giustificativi (biglietti, fatture, certificato di servizi non forniti, ecc.). Tale reclamo può essere effettuato tramite il Modulo di Contatto.

Si richiama l'attenzione del Cliente sulla specificità dei reclami relativi al danneggiamento o alla perdita del bagaglio durante il trasporto aereo. Per poter dar corso al reclamo, il Cliente dovrà prima contattare la compagnia aerea presente in aeroporto per segnalare il problema riscontrato.

PERFECTSTAY.COM si impegna a rispondere alla richiesta del Cliente nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto della normativa applicabile e alle condizioni specificate nell'articolo L211-16 del Codice del Turismo francese.

20. Metodo alternativo di risoluzione delle controversie

Dopo aver contattato il servizio clienti di PERFECTSTAY.COM e in assenza di una risposta soddisfacente entro 60 giorni, il Cliente può contattare il Mediatore del Turismo e dei Viaggi, i cui recapiti sono i seguenti:

MTV Mediazione Turismo Viaggi

BP 80 303

75 823 Parigi Cedex 17

Sito internet: www.mtv.travel

Il mediatore, agendo in totale indipendenza e imparzialità, cercherà di mediare tra le parti al fine di raggiungere una soluzione amichevole. Il Cliente resta comunque libero di accettare o rifiutare il ricorso alla mediazione e di ricorrere ai tribunali competenti.

Si informa inoltre il Cliente che è possibile utilizzare la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR) per risolvere eventuali controversie: www.ec.europa.eu/consumers/odr/

21. Contatti

Per prenotare il viaggio o il soggiorno o per ottenere informazioni prima della prenotazione, il Cliente può contattare telefonicamente PERFECTSTAY.COM (modalità specificate all'articolo 2).

Per qualsiasi domanda riguardante una prenotazione esistente, il Cliente può contattare PERFECTSTAY.COM tramite chat accessibile dalla sezione Aiuto e Contatti, dalle 10:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì o tramite il Modulo di Contatto.

22. Legge applicabile

Salvo diverse disposizioni di leggi più favorevoli nel paese di residenza abituale del consumatore, la legge francese regola i rapporti tra PERFECTSTAY.COM e il Cliente.