

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SITO

Senderos Viaggi è la denominazione commerciale di Senderos Travel srl.

Prima di ogni utilizzo del nostro sito e prima di effettuare una qualsiasi prenotazione Senderos Viaggi vi raccomanda di leggere con attenzione le presenti condizioni generali di uso del sito www.senderosviaggi.it/com, di seguito denominato "Il sito".

L'utilizzo del Sito comporta l'accettazione automatica delle presenti Condizioni Generali, senza alcuna eccezione. La mancata accettazione di una qualsiasi delle presenti Condizioni Generali determina il divieto di utilizzare il Sito e di effettuare delle prenotazioni tramite lo stesso.

COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative ai servizi e alle prenotazioni da Voi effettuate dovrà essere inviata a Senderos Viaggi, al seguente numero telefonico 0573-368880.

CONTRATTO

Con l'accettazione delle presenti condizioni generali Voi prendete atto ed accettate che Senderos Viaggi agisce esclusivamente in qualità di intermediario per tutti i servizi offerti tramite il Sito ad eccezione dall'organizzazione di pacchetti turistici come definiti all'articolo 84 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

Per "prenotazione" si intende qualsiasi ordine di prodotti o servizi da Voi effettuato sul nostro Sito e da noi accettato. L'accettazione del Vostro ordine e quindi la conclusione del contratto avrà luogo quando riceverete una e-mail di conferma (da parte di Senderos Viaggi o del relativo Fornitore). Vi ricordiamo che tutti i prodotti e i servizi descritti nel Sito sono soggetti a disponibilità. Ogni richiesta di prenotazione effettuata tramite il Sito è considerata impegnativa e pertanto, in caso di disponibilità del prodotto e/o servizio prenotato, siete tenuti ad acquistare il prodotto e/o servizio.

Le condizioni della Vostra prenotazione dipendono dal prodotto o servizio selezionato (voli, hotel, pacchetti vacanze, noleggio auto, ecc.). Quando prenotate uno o più di questi prodotti, Senderos Viaggi agisce come intermediario tra Voi e terzi fornitori, quali compagnie aeree, hotel, compagnie di assicurazioni, società per il noleggio di auto e altri (i "Fornitori"). Nel momento stesso in cui effettuate una prenotazione sul Sito, e il prodotto o servizio da Voi richiesto è disponibile, il contratto verrà concluso tra Voi ed il Fornitore. Senderos Viaggi non è parte del rapporto contrattuale.

In ogni caso, Senderos Viaggi Vi raccomanda vivamente di sottoscrivere una polizza di assicurazione per l'annullamento del viaggio, a fronte del verificarsi di eventi non imputabili né a Senderos Viaggi né al Fornitore (come ad esempio ritardi o cancellazioni dovute a cause di forza maggiore).

FORNITORE

Il soggiorno negli **hotel** di cui al Sito è offerto dal Fornitore Transhotel (che a sua volta conclude direttamente un accordo con un hotel o con catene di hotel).

In relazione al **noleggio di auto**, il contratto verrà concluso con il Fornitore Holiday Autos (che a sua volta conclude direttamente un accordo con una compagnia di noleggio).

In relazione alle **crociere**, il contratto verrà concluso con Costa Crociere.

In relazione ai **traghetti**, il contratto verrà concluso con il Tragethtionline.net (che a sua volta conclude direttamente un accordo con una compagnia di traghetti).

In relazione alle **case vacanze**, il contratto verrà concluso con il Interhome.

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, tutte le società sopraelencate, comprese le compagnie aeree, saranno da includersi nella voce "Fornitori".

Senderos Viaggi, in qualità di intermediario di viaggi, non risponderà dell'inadempimento totale o parziale di viaggi o soggiorni o altri servizi prestati dal Fornitore e non rilascia alcuna garanzia sull'adeguatezza o sulla qualità dei viaggi e dei servizi descritti all'interno del Sito.

CONDIZIONI DEL FORNITORE

Le condizioni del Fornitore, comprese le condizioni di viaggio delle compagnie aeree, si applicano in aggiunta alle presenti Condizioni Generali. Le condizioni applicate dal Fornitore possono includere disposizioni inerenti a modalità di pagamento, inadempienze, cancellazioni, spese di prenotazione e rimborsi (qualora previsti). Quando utilizzate il Sito Vi appariranno dei link che rimandano alle condizioni applicabili ai prodotti di uno specifico Fornitore (Vi preghiamo di leggere molto attentamente le suddette condizioni). In ogni caso, siete pregati di contattare lo specifico Fornitore per ogni dettaglio inerente ai termini e alle condizioni applicabili. In particolare, vogliate notare che per le tariffe aeree esistono dei termini aggiuntivi specifici. Ad esempio, i biglietti "economy restricted" normalmente non sono né cancellabili né rimborsabili. I voli dovranno essere utilizzati nell'ordine previsto dal Vostro itinerario di viaggio: il mancato utilizzo del volo di partenza o della prima fase di un viaggio potrebbe determinare l'invalidazione del resto del biglietto. Senderos Viaggi non assume alcuna responsabilità per le spese di trasferimento tra aeroporti o terminal che potreste eventualmente sostenere. Alcuni hotel potrebbero richiedere il pagamento di tasse locali aggiuntive. Siete tenuti a rispettare tutte le condizioni applicate dalla compagnia aerea o Fornitore in merito alle tempistiche del check-in, alla riconferma del volo, ecc. Vogliate notare che, per i biglietti aerei, il tempo minimo per il check-in è di 90 minuti prima della partenza per i voli internazionali e di 60 minuti per i voli nazionali. Alcune compagnie aeree potrebbero esigere la riconferma del volo di ritorno almeno 72 ore prima della partenza. La mancata riconferma del volo, da effettuarsi direttamente presso la compagnia con la quale viaggiate, potrebbe comportare l'invalidamento del biglietto.

Per quanto riguarda le "richieste speciali", Senderos Viaggi non ne garantisce il soddisfacimento, indipendentemente dal prodotto cui esse si riferiscono (ad esempio: menu speciali, strutture per disabili, seggioloni per bambini, ecc.), ma si impegna comunque a rimetterle al Fornitore/hotel. Siete tenuti a verificare con il Fornitore o l'hotel se tali richieste speciali potranno essere soddisfatte.

CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

E-Ticket

Vi informiamo che le compagnie aeree sono dotate di regole e disposizioni proprie in merito all'e-ticketing. Senderos Viaggi non può in alcun modo essere ritenuto responsabile per la mancata osservanza delle suddette regole e disposizioni; Vi preghiamo pertanto di verificare le policy specifiche adottate dalla Vostra compagnia aerea con un certo anticipo sulla data fissata per la partenza.

Consegna dei biglietti

La consegna dei biglietti avverrà esclusivamente presso la sede della nostra agenzia, a Pistoia in Viale Adua 179/181, oppure, solo dietro vostra specifica richiesta, a mezzo postacelere previo addebito delle spese di consegna che vi verranno quantificate di volta in volta.

Senderos Viaggi si avvale delle informazioni che ci fornite, non può quindi essere ritenuto responsabile nei Vostri confronti né per la perdita di biglietti cartacei a causa di un indirizzo sbagliato, né per la mancata consegna di e-ticket dovuta all'inesattezza dell'indirizzo di posta elettronica o all'installazione non corretta del programma di posta elettronica.

È Vostro dovere comunicarci immediatamente ogni eventuale variazione del Vostro indirizzo di posta elettronica o del Vostro recapito telefonico. Inoltre, siete pregati di verificare che il nome riportato sul Vostro passaporto corrisponda a quello riportato sul biglietto di viaggio e/o sulla conferma della prenotazione.

In caso di mancato ricevimento dei biglietti è vostro dovere informare la Senderos Viaggi dell'eventuale mancato ricevimento dei biglietti. Vi facciamo presente che nel caso di biglietti cartacei smarriti o non consegnati per tempo la procedura da seguire varia a seconda della compagnia aerea. Alcune compagnie aeree, con il pagamento di un extra, permettono la riemissione di un nuovo biglietto da effettuarsi direttamente in aeroporto. Altre compagnie invece potrebbero richiedere l'acquisto di un nuovo biglietto, in questo caso il biglietto smarrito normalmente viene rimborsato solo dopo 12 mesi dalla sua data di emissione. Contattateci nel caso in cui i biglietti non Vi vengano recapitati entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della e-mail di conferma. Nel caso in cui la mancata consegna dei Vostri biglietti non venga segnalata con largo anticipo sulla data fissata per la partenza, Senderos Viaggi non potrà in alcun modo garantire una puntuale consegna degli stessi; potrebbe inoltre esserVi richiesto il pagamento dei diritti amministrativi. In circostanze del tutto eccezionali, Senderos Viaggi potrebbe non essere in grado di emettere biglietti aerei per prenotazioni già confermate a causa di limitazioni dovute ad eventi di forza maggiore. In tal caso, sarà nostra cura inviarVi una comunicazione entro 24 ore dalla conferma e provvedere al rimborso della somma versata o all'individuazione di una soluzione alternativa. Nell'eventualità in cui scegliate la soluzione alternativa, e tale soluzione si riveli più costosa della prenotazione effettuata in origine, potrebbe esserVi richiesto il pagamento della differenza. Vogliate notare che il Fornitore potrebbe richiederVi il numero di prenotazione e/o la e-mail di conferma come prova dell'avvenuta prenotazione.

CANCELLAZIONI O MODIFICHE DA VOI APPORTATE ALLA PRENOTAZIONE

Vi ricordiamo che in base all'articolo 55 del Codice del Consumo il diritto di recesso non si applica ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito. La possibilità di cancellare o di modificare un servizio prenotato, e le relative modalità, dipenderanno esclusivamente dalle condizioni e dai termini specifici del Fornitore o dell'hotel. Potrebbe pertanto rivelarsi impossibile cancellare o modificare taluni prodotti o servizi, oppure potrebbe esserVi richiesto il soddisfacimento di determinati requisiti specifici o di sostenere dei costi aggiuntivi.

Per quanto riguarda la prenotazione di voli, il noleggio di autoveicoli e la stipula dell'assicurazione, avrete la possibilità di cancellare o di modificare la Vostra prenotazione telefonando al Servizio Clienti di Senderos Viaggi al 0573-368880. Nel caso in cui effettuate una variazione tramite il Sito, è Vostro dovere assicurarVi che essa non sia incompatibile con ogni altro prodotto o servizio da Voi acquistato.

In taluni casi Senderos Viaggi o il Fornitore non potranno cancellare o modificare un prodotto o un servizio di viaggio senza prima aver ricevuto una comunicazione scritta in cui l'utente si dichiara disposto ad accettare l'addebito di eventuali compensi extra e delle spese associate. Vogliate notare che, in relazione ai voli, il mancato imbarco su un volo (No Show) potrebbe determinare la cancellazione del Vostro biglietto da parte della compagnia aerea che lo ha emesso: detto biglietto non sarà quindi più rimborsabile. Qualora sia Vostra intenzione apportare variazioni o modifiche alla prenotazione di un volo a breve distanza dalla data fissata per la partenza, siete pregati di telefonare a Senderos Viaggi e di attendere la relativa e-mail di conferma prima di decidere di non imbarcarVi sul volo che avevate prenotato in origine.

Qualora decidiate di apportare delle modifiche alla Vostra prenotazione Senderos Viaggi si riserverà il diritto di addebitarVi gli oneri di segreteria, che vi verranno quantificate di volta in volta. Le suddette cifre non includono le penali addebitate direttamente dai fornitori.

PAGAMENTI

Il pagamento per intero di tutti i servizi è da effettuarsi al momento della prenotazione. Senderos Viaggi riceverà i pagamenti relativi ai voli e alle crociere, tutti i pagamenti di altri prodotti acquistati per mezzo del Sito andranno accreditati al relativo Fornitore. Senderos Viaggi potrebbe essere tenuto a rivelare gli estremi della Vostra carta di credito al Fornitore ai fini del perfezionamento della prenotazione. Non saranno in alcun modo accettate modalità di pagamento diverse da quelle indicate sul Sito; Senderos Viaggi declina ogni responsabilità per denaro contante o assegni inviati tramite posta.

Prima dell'avvenuto pagamento dell'intero importo, Senderos Viaggi o il Fornitore non sono obbligati a rilasciare alcun biglietto, conferma, voucher o altro documento di viaggio. In ogni caso, sarete comunque tenuti a versare l'intero costo del prodotto o del servizio richiesto. Senderos Viaggi è un agente per la vendita di biglietti aerei IATA [Associazione Internazionale del Trasporto Aereo] - i biglietti per i voli di linea Vi verranno inviati entro 24 ore dall'avvenuto ricevimento dell'intero corrispettivo pattuito.

La mancata effettuazione del pagamento nei termini stabiliti determina la risoluzione del contratto di intermediazione ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento dei danni subiti da Senderos Viaggi.

I pagamenti possono essere effettuati con bonifico bancario, bollettino di c/c postale, vaglia postale oppure con le principali carte di credito per quanto riguarda i servizi acquistati direttamente dai fornitori. Senderos Viaggi si riserva il

diritto di addebitarVi eventuali costi derivanti dal mancato perfezionamento del pagamento effettuato con carta di credito. Nel caso in cui il pagamento venga effettuato per mezzo di carte di credito di terze parti, Senderos Viaggi avrà il diritto di richiedere all'intestatario della carta opportuna autorizzazione scritta. Senderos Viaggi o il Fornitore si riservano il diritto di recapitare biglietti, conferme, e-voucher o altri documenti di viaggio al Vostro indirizzo di fatturazione qualora ciò venga richiesto dal soggetto che ha emesso la carta di credito. Con riferimento alla Vostra carta di credito, la mancata fornitura delle corrette informazioni per la fatturazione potrebbe determinare la cancellazione della prenotazione, provocare ritardi nell'emissione dei biglietti e comunque comportare un aumento del corrispettivo. Vogliate quindi accertarVi che le informazioni relative all'indirizzo di fatturazione corrispondano a quelle riportate sul Vostro estratto conto. Inoltre, al fine di minimizzare gli effetti di frodi a danno dei possessori di carte di credito, Senderos Viaggi si riserva il diritto di eseguire dei controlli a campione sulle transazioni on-line con carte di credito; potremmo altresì richiederVi di inviare tramite fax una copia del documento di identità dell'intestatario della carta di credito e di un estratto conto recente prima di procedere all'emissione dei biglietti.

Senderos Viaggi declina ogni responsabilità per l'eventuale abusiva o indebita utilizzazione della Vostra carta di credito e per ogni conseguenza dannosa che possa derivarVi per le operazioni effettuate tramite carta di credito, che siano estranee alla propria sfera di controllo.

I rimborsi verranno effettuati mediante la forma di pagamento utilizzata al momento della prenotazione. Il rimborso verrà accreditato alla persona che ha effettuato il pagamento in origine.

PASSAPORTO, VISTO E REQUISITI SANITARI

Senderos Viaggi, previa Vostra richiesta, vi comunicherà quali documenti sono di volta in volta necessari. Tuttavia, è Vostra dovere assicurarVi di avere il passaporto, i visti e i certificati sanitari che sono richiesti in tutti i paesi che intendete visitare o comunque previsti dall'itinerario (anche semplicemente per un cambio d'aereo). Molti paesi richiedono che il passaporto sia valido per un periodo di un minimo di sei mesi dalla data di arrivo nel paese stesso o che il passaporto sia di tipo digitale, come ad esempio per gli Usa. Senderos Viaggi declina ogni responsabilità in caso di imbarco negato o di espulsione per inadempimento degli obblighi di cui sopra.

RESPONSABILITA'

Come specificato all'interno della sezione Contratto Senderos Viaggi non risponderà in alcun caso delle obbligazioni gravanti sui Fornitori, ma è responsabile esclusivamente di quelle nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti dalla legge. Ai sensi dell'art. 22 della Legge no. 1084 del 27 dicembre 1977, Senderos Viaggi, quale intermediario di viaggi, non risponderà dell'inadempimento totale o parziale di viaggi o soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto da Voi concluso con il Fornitore. La responsabilità di Senderos Viaggi e/o del Fornitore sarà limitata secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali applicabili.

ALTRI TERMINI GENERALMENTE APPLICABILI

Richieste e lamentele riguardanti le Vostre prenotazioni

Nel caso abbiate richieste o lamentele riguardanti la Vostra prenotazione prima della partenza prevista, siete pregati di contattare il nostro servizio clienti al numero 0573-368880. Nel caso abbiate lamentele riguardanti un Fornitore e/o un hotel, siete pregate di comunicarci, in modo formale, il motivo di reclamo al relativo Fornitore e/o hotel prima del vostro ritorno. Nel caso abbiate altre richieste o lamentele riguardanti la Vostra prenotazione, siete pregati di contattare il nostro servizio clienti al momento del Vostro ritorno e comunque non oltre 30 giorni dall'arrivo, fornendoci tutti i dati inerenti alla Vostra prenotazione e ogni altra informazione utile. Nel caso in cui noi o uno dei nostri Fornitori avessimo bisogno di ulteriori informazioni, siete tenuti a fornircele tempestivamente per iscritto. Detta procedura consentirà a noi e al Fornitore di analizzare al meglio il problema e, laddove ciò sia possibile, di porvi prontamente rimedio.

Comportamento dell'utente

È Vostro dovere evitare un comportamento non appropriato, che possa recare offesa o pericolo ad altri o che comunque rischi di danneggiare proprietà altrui (compresi ubriachezza o eccessi d'ira) mentre Vi trovate in vacanza o utilizzate un determinato servizio/prodotto. Qualora il Vostro comportamento dovesse rivelarsi inappropriato e/o causare offesa o danno ad altri, oppure rischi di danneggiare proprietà altrui, noi e/o i nostri Fornitori (ad esempio, lo staff della compagnia aerea) avremo la facoltà di cancellare la Vostra prenotazione: in tal caso la responsabilità nostra e del Fornitore nei Vostri confronti verrà automaticamente a cessare e non avrete, pertanto, diritto ad alcun rimborso, indennizzo e/o risarcimento di ogni costo o spesa che Vi troverete a sostenere in seguito a detta cancellazione. Inoltre, sarete tenuti a risarcire Senderos Viaggi di ogni spesa che sarà tenuto ad affrontare in seguito a detta cancellazione.

Utilizzo del Sito

Il Sito Vi viene offerto nello stato in cui si trova. Senderos Viaggi non si assume alcuna responsabilità in relazione alla Vostra capacità di accedere o di utilizzare il Sito, a qualsiasi interruzione o all'eventuale mancato completamento di una transazione. Senderos Viaggi non assicura che il Sito non sia infetto da virus informatici o da altri componenti che potrebbero causare perdite o danneggiamenti.

Informazioni sul Sito

Senderos Viaggi potrebbe di volta in volta modificare il Sito in ogni suo aspetto o contenuto, compresa la disponibilità dei Fornitori, elementi, informazioni, database o contenuti. È Vostro dovere contattare il Fornitore, il luogo di destinazione, l'ambasciata o l'ente turistico preposti, allo scopo di verificare che le informazioni contenute nel Sito siano aggiornate. In particolare, in riferimento a passaporti, visti e requisiti sanitari, Senderos Viaggi non assicura che le informazioni contenute nel Sito siano sempre aggiornate, ed è pertanto Vostro compito quello di adempiere a tutti gli obblighi in materia di passaporti, visti e requisiti sanitari. Le informazioni (testuali o grafiche) relative ai prodotti e/o servizi offerti sul Sito provengono direttamente dai Fornitori di tali prodotti e/o servizi, i quali si assumono in via esclusiva la responsabilità delle indicazioni, specificazioni e descrizioni ivi riportate. Pertanto Senderos Viaggi non sarà responsabile della correttezza, veridicità, tempestività ed aggiornamento di tali informazioni.

Obblighi utente

L'utente deve assumersi la piena responsabilità finanziaria derivante da tutte le transazioni effettuate a suo nome o per suo conto. L'utente deve avere almeno 18 anni di età ed essere in pieno possesso delle proprie facoltà mentali. L'utente deve garantire la completezza e la correttezza di tutte le informazioni fornite in merito alla propria persona e famiglia. Il Sito non può in alcun modo essere utilizzato per prenotazioni speculative, false o fraudolente. Il Sito e il relativo contenuto non possono in nessun modo essere modificati, copiati, trasmessi, distribuiti, venduti, mostrati, concessi in licenza o riprodotti; potete eseguire un'unica copia di una qualsivoglia informazione contenuta all'interno del Sito, da utilizzarsi per uso personale e non commerciale.

Divieto di accesso

Senderos Viaggi si riserva il diritto di negare l'accesso al Sito in qualsiasi momento e senza alcun preavviso in caso di utilizzazione fraudolenta o contraria alle presenti Condizioni Generali.

Collegamenti a siti Web di terzi

Il Sito può contenere collegamenti ipertestuali a siti web esterni di proprietà di terzi. Senderos Viaggi non esercita alcun controllo su detti siti: esso non ha pertanto alcuna responsabilità in merito all'accuratezza, alla completezza e alla qualità delle informazioni contenute all'interno di detti siti web. Il contenuto di tali siti web non rappresenta prodotti, servizi o informazioni di Senderos Viaggi. Siete pertanto tenuti ad indirizzare ogni domanda o dubbio inerente a qualsivoglia link esterno all'amministratore o al webmaster del sito stesso.

Cause di forza maggiore

Senderos Viaggi non è responsabile nei Vostri confronti per eventuali inadempienze alle presenti Condizioni Generali qualora esse siano imputabili a cause di forza maggiore. Sono inclusi senza limitazione alcuna: interventi governativi, guerre, tumulti popolari, dirottamenti, incendi, inondazioni, incidenti, tempeste, scioperi, serrate, attacchi terroristici o azioni industriali che si ripercuotano su Senderos Viaggi o sui relativi Fornitori.

Conversione di valute

I tassi di cambio di cui al Sito provengono da svariate fonti; in alcuni casi essi non possono venire aggiornati quotidianamente. Siete pertanto pregati di verificare il tasso vigente al momento della prenotazione.

Proprietà del sito

Il marchio, il materiale e i contenuti del sito sono di proprietà esclusiva di Senderos Viaggi. I nomi di altre società e di altri prodotti o servizi menzionati all'interno del Sito sono marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Riservatezza dei dati personali

L'informativa sulla privacy è da considerarsi parte integrante delle presenti Condizioni Generali ed è accessibile dal link "Privacy" del Sito.

Politica sulla sicurezza

Senderos Viaggi utilizza una tecnologia sicura per salvaguardare tanto le Vostre informazioni personali quanto le Vostre transazioni finanziarie. Senderos Viaggi rispetta le procedure e gli standard sulla sicurezza, come specificato all'interno della politica sulla sicurezza di Senderos Viaggi.

Variazioni alle Condizioni Generali

Senderos Viaggi si riserva il diritto di modificare o di aggiornare le presenti Condizioni Generali ogni qualvolta lo ritenga opportuno, senza darne preavviso all'Utente. La versione emendata delle Condizioni Generali verrà riportata all'interno del Sito nel momento stesso in cui venga introdotta una qualsiasi variazione. L'utilizzo continuato del Sito in seguito alla modifica delle Condizioni Generali comporta automaticamente l'accettazione delle variazioni stesse.

Legge applicabile

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana.

Il Sito Vi è offerto da Senderos Travel srl, con sede legale in Pistoia, Viale Adua, 179/181 iscritta al Registro delle Imprese nr. Pt-161923 Codice fiscale e Partita IVA 01582300479. Autorizzazione di agenzia di viaggi e turismo n. 34818 rilasciata da Provincia di Pistoia. Polizza di Responsabilità Civile Organizzatori e Intermediari di Viaggio n. 30/0018561 Europ Assistance.