



Benvenuto in Flyuvet, il sito di Uvet Nordic che permette di trovare ed acquistare le migliori soluzioni di viaggio ai prezzi più conveniente sul mercato.

Su Flyuvet puoi trovare in modo semplice e rapido tutti i voli che vuoi combinati in base ad orari e prezzi.

Grazie alle sinergie di gruppo, Flyuvet ha la possibilità di usufruire dei migliori contratti con tutte le principali compagnie di volo per la vendita di soluzioni di viaggio.

Quando viaggi con noi puoi sentirti completamente al sicuro, in quanto facciamo parte del Gruppo Uvet che da decenni lavora nel settore del turismo e dei viaggi.

Disponiamo di tutte le autorizzazioni riconosciute da IATA (Associazione internazionale per il trasporto aereo) per emettere i biglietti e utilizziamo soluzioni di pagamento con transazione sicura con il massimo livello di sicurezza tramite importanti partner finanziari.

Flyuvet è gestito da Uvet Nordic AB, società svedese che registra un fatturato annuo di circa 100 milioni di euro con circa 200.000 clienti l'anno e fa parte del Gruppo Uvet.

Ti invitiamo a leggere attentamente i termini e le condizioni che seguono e che disciplinano il servizio disponibile di Flyuvet. Uvet Nordic AB si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni senza preavviso, quando tali modifiche si rendano necessarie per cambiamenti del mercato, per l'evoluzione normativa o per diverse scelte in relazione alla fornitura del servizio. In ogni caso, l'utilizzo del sito web e delle sue funzioni liberamente accessibili comporta l'accettazione delle presenti condizioni generali.

## TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO FLYUVET

Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto l'acquisto di biglietteria aerea e di altri servizi di viaggio effettuato a distanza tramite rete telematica sul sito Flyuvet. Ogni operazione d'acquisto sarà regolata dalle disposizioni di cui agli articoli 50 – 68 del D.Lgs 6 Settembre 2005 n. 206 "Codice del Consumo" in materia di contratti a distanza. La vendita di servizi di viaggio è altresì regolata dalla Legge 27 Dicembre 1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23 Aprile 1970 e dal D.Lgs. 23 Maggio 2011 n. 79 "Codice del Turismo".

### 1. Utilizzo del sito web

L'utente può visitare liberamente il sito web ed utilizzare le sue funzioni unicamente per finalità personali e non commerciali.

L'Utente si impegna ad utilizzare il sito web e il servizio per finalità legittime e nel rispetto dei termini e condizioni. In particolare, l'Utente si obbliga a non inviare o diffondere attraverso il sito web e le sue funzionalità contenuti di qualsiasi natura che siano o possano venire percepiti come illeciti, diffamatori, volgari, osceni, abusivi o comunque molesti e si impegna altresì a non utilizzare il sito web e le sue funzioni in modo tale da arrecare un qualsiasi pregiudizio e danno, anche di immagine e di reputazione, a Flyuvet ed a Uvet Nordic AB.

L'Utente prende atto e riconosce che tutte le informazioni, dati, software, contenuti, musiche, suoni, fotografie ed immagini, video e ogni altro contenuto presente sul sito web sono di esclusiva titolarità di Flyuvet e di Uvet Nordic AB.

Salvo il diritto ad usare l'applicativo per gli scopi cui è destinato ai sensi dei termini e condizioni, l'Utente non ha né acquisisce alcun diritto sui contenuti e/o sulle proprietà del sito web. L'Utente è autorizzato a stampare e/o scaricare i contenuti (inclusi i termini e condizioni) solamente per un loro utilizzo personale.

### 2. Accettazione delle condizioni generali di vendita.

Il Cliente, con l'invio telematico della conferma del proprio ordine d'acquisto, accetta incondizionatamente e si obbliga ad osservare le presenti condizioni generali, dichiarando di aver preso visione ed accettato tutte le indicazioni a lui fornite ai sensi delle norme sopra richiamate, prendendo altresì atto che Flyuvet non sarà vincolato a condizioni diverse se non preventivamente concordate per iscritto. L'eventuale nullità o invalidità integrale o parziale di uno o più articoli delle presenti Condizioni Generali non inficia in alcun modo la validità degli altri articoli contenuti nel contratto, i quali sono da considerarsi illimitatamente validi ed efficaci. In vece della condizione invalida o inefficace verrà applicata altra disposizione che si dimostri congrua alle finalità economiche dell'accordo.

L'acquisto di biglietteria aerea o di altri servizi di viaggio sarà altresì soggetto ai termini e condizioni della Compagnia aerea e del fornitore del servizio, ai quali si rimanda per la disciplina specifica.

### 3. Impegni del cliente.

- a. Le presenti Condizioni Generali di Vendita devono essere esaminate on line dai Clienti del sito Flyuvet prima che essi confermino i loro acquisti. L'inoltro della conferma d'ordine pertanto implica la totale conoscenza di esse Condizioni Generali di Vendita e la loro integrale accettazione.
- b. Il Cliente si impegna ed obbliga, una volta conclusa la procedura d'acquisto on line, a stampare e conservare le presenti condizioni generali di vendita, già visionate ed accettate durante il processo d'acquisto effettuato, al fine di soddisfare integralmente la condizione di cui agli artt. 52 e 53 del D. Lgs n. 206/2005.

- c. Per acquistare biglietteria aerea o altri servizi di viaggio su Flyuvet è necessario avere almeno 18 anni o essere maggiorenni secondo le leggi del Paese di cui si possiede la cittadinanza. Eventuali prenotazioni/ordini regolarmente portate a termine, ancorché effettuate da minorenni, interdetti o inabilitati, che abbiano taciuto la propria mancanza di capacità di agire, saranno ritenute pienamente valide

#### 4. Modalità d'acquisto.

- a. L'acquisto di biglietteria aerea e servizi di viaggio su Flyuvet è effettuato dal cliente al prezzo totale, comprensivo delle imposte e delle spese, così come riepilogato, da confermare al momento dell'inoltro della conferma d'ordine.
- b. Prima della conferma della prenotazione, al Cliente verrà riepilogato il costo totale, comprensivo di imposte e spese, della biglietteria e degli altri servizi di viaggio richiesti;
- c. La conferma d'ordine determina per il cliente il sorgere dell'obbligo di pagamento dei biglietti aerei o dei servizi di viaggio acquistati;
- d. Dopo aver confermato la prenotazione, il Cliente riceverà un messaggio di posta elettronica contenente il riepilogo del proprio ordine, il numero di prenotazione, il termine entro cui eseguire il pagamento e i documenti di viaggio.
- e. L'ordine così inoltrato non è vincolante fintanto che Flyuvet non abbia ricevuto il pagamento. Se il pagamento non viene ricevuto in tempo, nel termine indicato nella email di riepilogo, la prenotazione viene cancellata.
- f. a pagamento effettuato il Cliente riceverà i documenti di viaggio tramite email.

#### N.B.

E' obbligatorio e vivamente consigliato controllare il riepilogo della prenotazione prima del pagamento. E' infatti fondamentale che tutti i dati (date, orari, nomi dei viaggiatori, indirizzi) siano corretti. Inesattezze anche minime potrebbero determinare il rifiuto di erogare la prestazione da parte dei vettori aerei o degli altri fornitori di servizi di viaggio. Se si dovessero rinvenire inesattezze anche piccole (ad es. un errore di scrittura dei nomi), dovute ad errore nell'inserimento dei dati da parte del cliente, attesa la piena responsabilità dello stesso per l'errore, prima di procedere alla conferma Vi preghiamo di contattarci per trovare la soluzione. Una volta che i documenti di viaggio siano stati emessi, infatti, divengono applicabili le regole del fornitore del Servizio (es. La compagnia aerea), che solitamente permettono le modifiche solo dietro pagamento di una penalità. In qualunque caso di storno, annullamento, mancata ricezione del prezzo del biglietto o del servizio acquistato, ovvero qualora vi siano ragionevoli motivi di ritenere che l'ordine sia fraudolento, Flyuvet si riserva il diritto di cancellare la prenotazione o di richiederne il controvalore.

Nel caso in cui risulti impossibile o difficoltoso prendere contatto con il cliente, Flyuvet potrà non confermare o annullare l'ordine senza incorrere in alcun tipo di responsabilità.

#### 5. Livelli di servizio

Flyuvet offre ai propri Clienti 3 differenti livelli di servizio, in base alle esigenze di ciascuno, i cui contenuti sono illustrati nel corso della procedura di prenotazione:

- Livello **BASE**, compreso in tutte le prenotazioni perfezionate; i servizi inclusi nel livello BASE che consentono di prenotare e gestire facilmente il vostro viaggio sono:
  - accesso al sito di prenotazione online per la gestione dell'ordine;
  - consegna di un biglietto elettronico via e-mail;
  - collegamento al sito per verificare eventuali cambiamenti di orari e/o annullamenti.
- Livello **PLUS**, che in aggiunta ai servizi del livello BASE, comprende i seguenti servizi:
  - contatto via email prima e durante il viaggio nel caso in cui ci siano dei cambiamenti, modifiche e/o cancellazioni;
  - assistenza nella prenotazione di un nuovo volo e gestione del contatto con il vettore nel caso di cambio orario che comporti una nuova prenotazione o modifica dei documenti di viaggio;
  - accesso al servizio clienti per assistervi durante il vostro viaggio e rispondere alle vostre domande;
  - accesso alle informazioni delle compagnie aeree che offrono il servizio di check-in online in modo da ottenere le istruzioni complete per il check-in online prima della partenza.
- Livello **MAXI**, che in aggiunta ai servizi dei livelli BASE e PLUS, comprende i seguenti servizi:
  - consulenza di viaggio da parte dei nostri operatori più esperti;
  - accesso al Servizio Clienti;
  - possibilità di prenotare servizi addizionali quali la prenotazione del posto a bordo (se consentito dal vettore e con possibile addebito di costo);
  - possibilità di prenotare i pasti a bordo (se consentito dal vettore e con possibile addebito di costo);
  - possibilità di assistervi nella prenotazione e acquisto di bagagli speciali quali attrezzature sportive, strumenti, eccedenze bagaglio, ecc..

La scelta del livello di servizio può essere fatta prima del perfezionamento della prenotazione (la prenotazione standard prevede il Livello BASE). E' in ogni caso possibile passare ad un livello di servizio più alto, pagando la relativa integrazione, anche dopo il perfezionamento della prenotazione.

Il costo dei livelli di servizio PLUS e MAXI è sempre non rimborsabile.

Ogni altra attività di assistenza richiesta dal cliente che non sia già compresa tra i servizi BASE, PLUS e MAXI, comporterà l'applicazione di una fee di agenzia di € 79,00.

#### 6. Esclusione del diritto di recesso

L'Art. 47 del D. Lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 e successive modificazioni, "Codice del Consumo", esclude espressamente l'applicabilità della disciplina dei contratti conclusi fuori dai locali commerciali, dei contratti a distanza e del relativo diritto di recesso ai contratti che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", di cui agli articoli da 32 a 51 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 e ai contratti di servizi di trasporto passeggeri. Di conseguenza per tutti gli acquisti effettuati su Flyuvet è escluso il diritto di recesso.

## **7. Responsabilità per l'esecuzione dei servizi di viaggio**

Flyuvet, nel proporre per l'acquisto la biglietteria aerea e gli altri servizi di viaggio secondo le richieste fatte dal cliente, agisce come intermediario tra questi e i soggetti terzi fornitori (compagnie aeree, hotel, catene alberghiere, tour operator, compagnie di navigazione, assicurazioni, ecc.) e pertanto non è responsabile delle eventuali inadempienze di questi, di alcun cambiamento, cancellazione, danno diretto o indiretto o qualsiasi altro evento legato all'esecuzione del servizio, né degli eventuali mancati rimborsi, che saranno imputabili esclusivamente al soggetto terzo fornitore.

Flyuvet non assume, inoltre, alcun tipo di responsabilità in ordine alla validità ed idoneità dei documenti di identità (passaporto con e senza visto, carta di identità) per l'espatrio necessari per l'ingresso o il transito nel o nei paesi di destinazione, della cui conformità e interamente responsabile il cliente.

N.B.

La biglietteria aerea è personale e nominativa. Dopo l'acquisto non è possibile effettuare cambiamenti del nominativi, che equivalgono a una cancellazione del biglietto.

Questa è una regola stabilita dalle compagnie aeree, non da Flyuvet. Fate attenzione ad indicare esattamente per ogni viaggiatore il nome (o i nomi) ed il cognome così come sono riportati sulla carta d'identità o sul passaporto: qualsiasi difformità potrebbe comportare il diniego di imbarco.

## **8. Cancellazioni, riprenotazioni, no-show**

Successivamente al pagamento della biglietteria aerea o dei servizi di viaggio acquistati e/o dell'emissione dei documenti di viaggio, qualsiasi cancellazione da parte del Cliente non darà diritto ad alcun rimborso da parte di Flyuvet.

Le richieste di variazione e/o di riprenotazione, così come il mancato utilizzo a seguito di no-show sono equiparati alla cancellazione.

Nel caso di cancellazione o di variazioni di orario da parte dei vettori o degli altri terzi fornitori del servizio di viaggio, Flyuvet non potrà essere considerata responsabile di tale cancellazione, né degli eventuali mancati rimborsi ad essa connessi.

## **9. Assicurazione di viaggio e annullamento - informativa**

Su Flyuvet è possibile – ed anzi consigliabile - stipulare in connessione con la biglietteria aerea ed i servizi di viaggio acquistati, polizze assicurative di assistenza personale durante il viaggio (assistenza e spese mediche per malattia o infortunio, copertura bagaglio) e/o a copertura delle perdite patrimoniali conseguenti alla cancellazione della prenotazione dovuta a malattia o infortunio. L'acquisto di polizze assicurative in connessione con la biglietteria aerea ed i servizi di viaggio prenotati è facoltativo, ma una volta attivate non potranno essere per alcun motivo rimborsate.

N.B.

Leggere attentamente le condizioni di polizza illustrate nel certificato di assicurazione e scaricabili da Flyuvet.

## **10. Regole dei fornitori dei servizi di viaggio – rinvio**

I presenti termini e condizioni hanno ad oggetto esclusivamente l'acquisto di biglietteria aerea e servizi di viaggio su Flyuvet.

Il trasporto aereo e gli altri servizi di viaggio sono regolati altresì dalle condizioni generali adottate dal fornitore del servizio (es. condizioni di trasporto delle compagnie aeree), alle quali si rinvia declinando ogni responsabilità per quanto in esse previsto.

Il contratto di trasporto aereo si instaura direttamente tra il passeggero e la compagnia aerea. E' a quest'ultima quindi che vanno indirizzate le contestazioni circa le eventuali carenze del servizio, ovvero le richieste dei danni riportati.

## **11. Obblighi del viaggiatore**

E' responsabilità del viaggiatore informarsi sulle condizioni di trasporto prima di effettuare l'acquisto.

Il viaggiatore è inoltre tenuto a:

- Controllare l'indirizzo email fornito sul quale viene inviata la corrispondenza di Flyuvet;
- Controllare le informazioni della prenotazione e la conferma di pagamento. Ogni difformità deve essere comunicata immediatamente ad Flyuvet;
- Avvisare Flyuvet nel caso i documenti di viaggio non siano pervenuti entro 5 giorni dalla conferma;
- Controllare gli orari. Si raccomanda di contattare la compagnia aerea entro 72 ore prima del volo di ritorno per verificare che non si siano verificati cambi di orario.
- Controllare prima della partenza la validità dei propri documenti per l'espatrio (passaporto o carta di identità quando sufficiente), e di procurarsi i visti e le vaccinazioni eventualmente richiesti. Verificare la necessità di visti di transito nel caso di soste intermedie;
- Avere un'adeguata polizza di viaggio;
- Inserire correttamente i nominativi dei viaggiatori e tutti gli altri dati richiesti per effettuare l'ordine. I nomi dei viaggiatori vanno inseriti così come sono riportati sulla carta di identità o sul passaporto: qualsiasi difformità potrebbe comportare il diniego di imbarco.

## **12. Reclami**

Ogni reclamo o contestazione concernente l'erogazione del servizio di trasporto aereo ovvero di altro servizio di viaggio va indirizzata direttamente al fornitore del servizio medesimo (compagnia aerea, hotel, autonoleggio, ...). Ogni richiesta di rimborso di costi aggiuntivi va corredata dalle relative ricevute/fatture.

### **13. Voli in ritardo, cancellati, overbooking - accordo con la Società per i diritti dei consumatori Ifdelayed**

A norma del Regolamento CE n. 261/2004, a seconda della lunghezza e della destinazione del viaggio, si può beneficiare di una compensazione per un importo variabile da € 250 a € 600, nel caso di ritardo prolungato, cancellazione del volo, mancato imbarco per overbooking.

Uvet Nordic AB (1) a tale proposito collabora con la Società per i diritti dei passeggeri Ifdelayed. Ciò significa che Uvet Nordic AB (1), attraverso Ifdelayed, controlla automaticamente il tuo volo e qualora si verifichi una delle ipotesi su indicate, che Ifdelayed ritenga dia diritto alla compensazione, sarete contattati da Ifdelayed, che potrà avanzare per vostro conto la relativa richiesta alla compagnia aerea.

Ifdelayed opera sulla base della formula "no win no fee", questo significa che se falliscono nella richiesta, i loro servizi non ti costeranno nulla. Se riescono nel loro reclamo, addebiteranno una commissione del 30 per cento, IVA inclusa, sull'importo pagato dalla compagnia aerea. (Ad esempio, se la compensazione è di € 600, riceverai € 420).

Ti preghiamo di notare che se hai stipulato un'assicurazione di viaggio con noi, potresti avere diritto sia ad un risarcimento assicurativo, sia alla compensazione in conformità con il Regolamento CE 261/2004.

Puoi trovare i termini e le condizioni generali di Ifdelayed [qui](#).

### **14. Miscellanea**

Tutti gli orari di volo sono pubblicati all'ora locale.

Le compagnie aeree possono modificare gli orari o cancellare i voli con pochissimo preavviso. Ciò è completamente al di fuori di ogni possibilità di controllo da parte di Flyuvet, che agisce come intermediario. E' quindi responsabilità del viaggiatore verificare gli orari di volo direttamente con la compagnia aerea. Flyuvet non è responsabile di fornire informazioni su variazioni di orario o cancellazione dei voli, né è responsabile per cancellazioni dovute a calamità naturali, maltempo, atti di guerra o di terrorismo, scioperi o altri eventi non prevedibili.

Tali eventualità non danno diritto alcuno ad ottenere sconti, rimborsi, risarcimenti, riprotezioni o altre forme di compensazione da parte di Flyuvet.

Qualora la variazione di orario o la cancellazione del volo determini un ritardo nell'arrivo all'hotel, il viaggiatore è tenuto ad avvisare l'hotel medesimo.

In alcuni Paesi viene richiesto il pagamento di una tassa locale da corrispondere in aeroporto; tali importi pertanto non possono essere inclusi nel prezzo mostrato su Flyuvet. Flyuvet non può essere considerata responsabile per tali tasse, delle quali dunque non può essere chiesto il rimborso. Le compagnie aeree possono distinguere tra "volo diretto" e "volo non-stop". I "voli non-stop" non effettuano scali intermedi, mentre i "voli diretti" pur presentando lo stesso numero di volo per l'intero itinerario, ma possono effettuare degli scali (es. scali tecnici).

I prezzi e la disponibilità dei voli sono variabili, il che comporta che è possibile ottenere risposte diverse a seconda del momento della consultazione.

Per richieste particolari (quali bagagli speciali, minori non accompagnati, assistenza invalidi, attrezzature sportive, trasporto di animali, ecc.) che non possono essere gestite direttamente da Flyuvet, si suggerisce di effettuare tutta la prenotazione direttamente con la compagnia aerea.

Le compagnie aeree non ammettono utilizzi parziali dei biglietti andata/ritorno, pertanto nel caso di mancato utilizzo del biglietto di andata, la compagnia aerea potrà annullare la prenotazione anche del volo di ritorno.

### **15. Legge applicabile e giurisdizione**

I presenti termini e condizioni, così come i rapporti tra gli utenti e Flyuvet sono disciplinati dalla Legge Italiana.

La definizione di ogni controversia che possa insorgere tra utente e Flyuvet sarà di esclusiva competenza del Foro di Milano.

Flyuvet si riserva comunque il diritto di convenire l'utente presso le sedi competenti al domicilio del medesimo.

"Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della legge n. 38/2006 - La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".

Stockholm, Giugno 2017