

# Condizioni Generali della Garanzia cancellazione volo

## 1. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI ESSENZIALI

Prima di effettuare una prenotazione, l'Utente è informato che:

- EVANEOS gestisce una **piattaforma che mette in contatto i viaggiatori con Agenzie Locali indipendenti;**
- il contratto di viaggio è concluso **direttamente tra l'Utente e l'Agenzia Locale;** EVANEOS non è parte di tale contratto;
- la **GARANZIA CANCELLAZIONE VOLO** costituisce un'**offerta promozionale temporanea soggetta alle condizioni di seguito indicate;**
- l'Offerta consente, in caso di cancellazione del volo internazionale verso il Paese di destinazione del viaggio e in assenza di una soluzione di riprotezione conforme ai requisiti previsti dalle presenti condizioni, **di rinviare il viaggio ottenendo un voucher di importo corrispondente alle somme già versate;**
- il voucher riguarda esclusivamente le prestazioni di viaggio incluse nel contratto concluso con l'Agenzia Locale, **con esclusione degli elementi espressamente indicati nelle presenti condizioni;**
- il voucher può essere utilizzato entro **24 mesi** per l'organizzazione di un nuovo viaggio **presso la stessa Agenzia Locale;**
- nessuna penale di modifica o cancellazione sarà applicata dall'Agenzia Locale in conseguenza del rinvio del viaggio, fatto salvo l'eventuale adeguamento delle tariffe e delle prestazioni escluse dall'Offerta. **In caso di variazione dei prezzi, potranno essere richiesti importi aggiuntivi al momento della prenotazione del nuovo viaggio;**
- in presenza di circostanze inevitabili e straordinarie, **l'Utente beneficia dei diritti previsti dalla normativa applicabile, indipendentemente dall'Offerta;**
- al di fuori delle ipotesi di applicazione dell'Offerta, restano applicabili le **condizioni di cancellazione previste dall'Agenzia Locale.**

La conferma della prenotazione comporta l'espressa presa visione e accettazione delle presenti informazioni.

## 2. OGGETTO E RACCORDO CONTRATTUALE

Le presenti condizioni (le “**Condizioni della Garanzia cancellazione volo**”) disciplinano le modalità di applicazione dell’offerta di rinvio flessibile del viaggio in caso di cancellazione di determinati voli (l’“**Offerta**”), accessibile tramite i Servizi EVANEOS nell’ambito di una prenotazione effettuata presso un’Agenzia Locale. Le presenti condizioni sono predisposte per gli Utenti dei Siti e delle Applicazioni Mobili pubblicati e gestiti da Evaneos SA, con sede in 27 rue de Mogador, 75009 Parigi, Francia.

Esse:

- integrano le Condizioni Generali d’Utilizzo di EVANEOS (le “**CGU EVANEOS**”), disponibili all’indirizzo <https://www.evaneos.it/info-legali/condizioni-general-uso/>;
- integrano le condizioni contrattuali dell’Agenzia Locale e, nei limiti espressamente previsti, prevalgono sulle relative condizioni di cancellazione;
- si applicano **esclusivamente alle Prenotazioni Idonee**.

Per quanto non espressamente disciplinato dalle presenti condizioni, restano integralmente applicabili le CGU EVANEOS, in particolare con riferimento alla natura dei Servizi forniti da EVANEOS e alle limitazioni di responsabilità previste dalle stesse.

La prenotazione di un viaggio costituisce accettazione espressa delle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo, conferma l’avvenuta ricezione delle informazioni precontrattuali e rende le presenti condizioni opponibili all’Utente.

### 3. DEFINIZIONI

I termini con iniziale maiuscola utilizzati nelle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo hanno il significato attribuito loro nelle CGU EVANEOS.

### 4. NATURA DELL’OFFERTA

L’Offerta:

- ha carattere **temporaneo, eccezionale e non è soggetta a rinnovo automatico**;
- costituisce un’iniziativa commerciale promozionale e derogatoria e non rappresenta né l’esercizio di un diritto legale al rimborso né un contratto di assicurazione;
- non comporta alcuna modifica generale dei Servizi;
- non attribuisce alcun diritto acquisito in relazione a prenotazioni future.

## 5. CONDIZIONI CUMULATIVE DI IDONEITÀ

L'Offerta si applica esclusivamente alle prenotazioni che soddisfano congiuntamente tutte le condizioni seguenti (le "Prenotazioni Idonee"):

- la prenotazione è stata effettuata presso un'Agenzia Locale partner tramite il Sito o l'Applicazione Mobile EVANEOS;
- il primo pagamento relativo alla prenotazione è stato effettuato tra il **5 giugno 2026 e il 31 luglio 2026 inclusi**;
- la prenotazione riguarda un viaggio la cui data di inizio è originariamente prevista **tra il 15 giugno 2026 e il 31 dicembre 2026 inclusi**;
- la prenotazione è effettuata per un **massimo di 8 viaggiatori**.

## 6. CONDIZIONI DI RINVIO DEROGATORIE

### 6.1 Principio

Qualora il volo internazionale prenotato dall'Utente per raggiungere il Paese di destinazione del viaggio venga cancellato prima della data di partenza, l'Utente titolare di una Prenotazione Idonea può, in deroga alle ordinarie condizioni di cancellazione dell'Agenzia Locale, richiedere il rinvio del viaggio entro un periodo massimo di due (2) anni.

### 6.2 Voli idonei

I voli la cui cancellazione dà diritto alla Garanzia cancellazione volo (i "Voli Idonei") devono soddisfare congiuntamente le seguenti condizioni:

- essere voli internazionali;
- essere stati prenotati **per consentire all'Utente di raggiungere, da un Paese diverso, il Paese di inizio del viaggio**.

Sono espressamente esclusi dai Voli Idonei:

- i voli internazionali relativi a tratte intermedie tra diversi Paesi che costituiscono tappe del viaggio;
- i voli nazionali o domestici;
- i voli di ritorno destinati a riportare l'Utente nel Paese di partenza.

In quest'ultimo caso, si ricorda che, qualora il volo di ritorno sia operato da una compagnia aerea avente sede nell'Unione europea, il Regolamento (UE) n. 261/2004 riconosce ai passeggeri specifici diritti in caso di cancellazione, tra cui, a determinate condizioni, il diritto al rimborso o al trasporto alternativo nonché il diritto all'assistenza. L'Utente è invitato a verificare i propri diritti direttamente presso il vettore interessato.

### 6.3 Cause di esclusione dei Voli Idonei

La GARANZIA CANCELLAZIONE VOLO si applica esclusivamente nel caso in cui il Volo Idoneo venga cancellato e **non sia disponibile alcuna soluzione di riprotezione** che consenta all'Utente di raggiungere il Paese di destinazione **entro 72 ore** rispetto all'orario di arrivo previsto dal biglietto originario.

Pertanto, l'Offerta non si applica qualora la compagnia aerea proponga, spontaneamente o su richiesta dell'Utente, una soluzione alternativa che consenta di raggiungere il Paese di partenza del viaggio con un orario di arrivo inferiore a 72 ore rispetto a quello inizialmente previsto.

Tale esclusione si applica anche nei seguenti casi, purché la soluzione alternativa consenta comunque di raggiungere il Paese di partenza del viaggio entro il limite sopra indicato:

- quando la soluzione di riprotezione prevede un numero di coincidenze superiore rispetto all'itinerario originario;
- quando la soluzione di riprotezione comporta l'arrivo in un aeroporto diverso, purché situato nella stessa area urbana o entro un raggio di 200 km dalla stessa;
- quando la compagnia aerea non propone alcuna soluzione ma l'Agenzia Locale è in grado di individuare una soluzione alternativa con un costo pari o inferiore a quello del volo originariamente prenotato;
- quando la compagnia aerea non propone alcuna soluzione ma l'Utente decide autonomamente di acquistare un altro volo che gli consenta di raggiungere il Paese di inizio del viaggio, **indipendentemente dal prezzo.**

### 6.4 Modalità ed effetti

L'Utente il cui Volo Idoneo sia stato cancellato e che intenda beneficiare delle condizioni di rinvio derogatorie previste dalle presenti Condizioni dovrà presentare la relativa richiesta all'Agenzia Locale presso la quale ha effettuato la prenotazione del viaggio.

Qualora tutte le condizioni di applicazione dell'Offerta risultino soddisfatte, all'Utente non saranno addebitate penali di rinvio o cancellazione e **sarà emesso un voucher** di importo corrispondente alle somme già versate, **con esclusione degli importi riferiti a:**

- voli internazionali non inclusi nel pacchetto di viaggio acquistato dall'Utente;
- premi assicurativi;
- prestazioni fornite da terzi e non comprese nel contratto di viaggio concluso con l'Agenzia Locale;
- qualsiasi prestazione espressamente indicata nel preventivo come non rimborsabile.

L'Utente prende atto che **tali elementi possono rappresentare una parte significativa del prezzo complessivo del viaggio.**

L'Utente riconosce espressamente che, salvo disposizioni imperative di legge contrarie, non potrà richiedere alcun ulteriore indennizzo o risarcimento né all'Agenzia Locale né a EVANEOS in relazione all'applicazione dell'Offerta.

Resta inteso che l'Utente è libero di non avvalersi dell'Offerta e di rimanere soggetto alle condizioni di cancellazione previste dal contratto di viaggio applicabile.

## **6.5 Caratteristiche dei voucher**

I voucher emessi ai sensi della presente Offerta:

- possono essere utilizzati entro **ventiquattro (24) mesi** dalla data di inizio del viaggio originariamente prevista;
- possono essere utilizzati esclusivamente per la prenotazione di un nuovo viaggio tramite il Sito o l'Applicazione Mobile EVANEOS presso la stessa Agenzia Locale con cui è stata effettuata la Prenotazione Idonea;
- possono essere utilizzati per organizzare un viaggio identico a quello originariamente previsto, subordinatamente alla disponibilità di alloggi, trasporti e attività al momento della nuova prenotazione, oppure un viaggio differente. Qualora l'Utente utilizzi il voucher per prenotare un viaggio identico a quello inizialmente previsto, il prezzo potrà essere adeguato in aumento o in diminuzione in funzione della stagionalità, della disponibilità delle prestazioni o delle variazioni tariffarie intervenute successivamente alla prenotazione originaria. **Di conseguenza, l'Utente potrà essere tenuto a corrispondere un eventuale**

supplemento di prezzo per la riprogrammazione del viaggio in una data successiva.

- I voucher non sono frazionabili, non sono rimborsabili, non sono cedibili, non sono trasferibili a terzi.

## 6.6 Limite di utilizzo

La Garanzia cancellazione volo dà diritto a **una (1) sola richiesta di rinvio per ciascun viaggiatore** per l'intera durata dell'Offerta.

Pertanto, un medesimo Utente potrà beneficiare delle condizioni di rinvio previste dalle presenti Condizioni esclusivamente con riferimento a una sola Prenotazione Idonea.

Tale limitazione si applica indipendentemente dalle modalità con cui la prenotazione è stata effettuata e, in particolare:

- anche nel caso in cui più prenotazioni siano effettuate utilizzando nominativi differenti;
- anche nel caso in cui la prenotazione sia effettuata da un soggetto terzo per conto del viaggiatore;
- purché l'Utente interessato risulti indicato come viaggiatore nella prenotazione.

In presenza di più viaggiatori all'interno della stessa prenotazione, ciascun viaggiatore è considerato beneficiario dell'Offerta a titolo individuale.

## 6.7 Documenti giustificativi

L'Utente è tenuto a fornire all'Agenzia Locale, al momento della richiesta di applicazione dell'Offerta, tutta la documentazione necessaria a dimostrare la cancellazione del Volo Idoneo e l'assenza di una soluzione di riprotezione conforme ai requisiti previsti dall'articolo 6.3.

## 7. RUOLO DI EVANEOS

Conformemente alle CGU EVANEOS, si ricorda che EVANEOS:

- fornisce esclusivamente un servizio che **mette in relazione i viaggiatori e le Agenzie di viaggio locali**;

- non vende direttamente servizi turistici, poiché il contratto di viaggio è concluso esclusivamente tra l'Utente e l'Agenzia Locale;
- non organizza né esegue le prestazioni di viaggio.

Di conseguenza, le Agenzie Locali restano le sole responsabili dell'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di viaggio, nonché dell'emissione, gestione e utilizzo dei voucher eventualmente concessi ai sensi dell'Offerta.

Inoltre, EVANEOS non garantisce l'esattezza, la completezza o l'aggiornamento delle informazioni fornite da terzi e, in particolare, dalle Agenzie Locali in relazione ai propri servizi.

## 8. DIRITTI DEL VIAGGIATORE IN CASO DI CIRCOSTANZE INEVITABILI E STRAORDINARIE

Le presenti Condizioni non hanno né lo scopo né l'effetto di limitare o escludere i diritti inderogabili riconosciuti all'Utente dal Codice del Consumo e dalla normativa applicabile in materia di pacchetti turistici.

In caso di **circostanze inevitabili e straordinarie** che incidano in modo significativo sull'esecuzione del viaggio o sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione, l'Utente potrà beneficiare dei diritti previsti dalla normativa applicabile, inclusa la Direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici. Tali diritti possono comprendere, nei casi previsti dalla legge, il diritto di recedere dal contratto senza penali. I diritti riconosciuti dalla normativa applicabile prevalgono sulle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo.

## 9. LOTTA CONTRO LA FRODE E GLI ABUSI

L'Agenzia Locale ed EVANEOS si riservano il diritto di rifiutare l'applicazione delle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo o di sospenderne gli effetti in caso di frode, tentativo di frode o utilizzo abusivo dell'Offerta da parte dell'Utente.

Costituiscono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, casi di abuso o frode:

- la comunicazione di informazioni inesatte, incomplete o fuorvianti;

- la produzione di documentazione falsificata o non corrispondente alla situazione effettiva;
- l'utilizzo ripetuto o abusivo dell'Offerta oppure qualsiasi tentativo di beneficiarne più volte per il medesimo viaggiatore;
- qualsiasi tentativo di aggirare le condizioni di idoneità previste dall'Offerta.

In presenza di un ragionevole dubbio in merito all'idoneità di una prenotazione, di un volo o della richiesta di rinvio, l'Agenzia Locale ed EVANEOS potranno:

- richiedere documentazione aggiuntiva;
- effettuare tutte le verifiche ritenute necessarie;
- **sospendere l'esame della richiesta di rinvio e/o l'emissione del voucher** fino alla ricezione e alla verifica della documentazione richiesta.

Qualora la documentazione richiesta non venga fornita entro un termine ragionevole, oppure nel caso in cui venga accertata una frode o un abuso, l'Agenzia Locale ed EVANEOS potranno:

- rifiutare definitivamente l'applicazione dell'Offerta;
- applicare le condizioni di cancellazione ordinarie previste dall'Agenzia Locale;
- rifiutare l'emissione di qualsiasi voucher previsto dall'Offerta.

## 10. DURATA – MODIFICA E CESSAZIONE DELL'OFFERTA

L'Offerta è proposta per un periodo limitato, secondo quanto previsto dalle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo.

EVANEOS e le Agenzie Locali partner si riservano il diritto di **modificare, sospendere o interrompere l'Offerta, in tutto o in parte, in qualsiasi motivo** per motivi legittimi, inclusi motivi tecnici, operativi, economici o normativi. Ciò potrà avvenire, in particolare, nei seguenti casi:

- circostanze eccezionali;
- vincoli operativi;
- impossibilità di mantenere le condizioni necessarie alla corretta attuazione dell'Offerta.

In caso di cessazione dell'Offerta:

- essa non sarà più applicabile alle prenotazioni effettuate successivamente alla data di cessazione;
- le Prenotazioni Idonee validamente effettuate prima di tale data continueranno a beneficiare delle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo.

## **11. VARIE**

### **11.1 Diritto applicabile**

Le presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo sono disciplinate dal diritto francese. Tuttavia, tale scelta della legge applicabile non priva il consumatore della protezione delle disposizioni imperative della legge del suo Paese di residenza abituale, conformemente all'articolo 6 del Regolamento (CE) n. 593/2008.

### **11.2 Risoluzione delle controversie – Mediazione**

In caso di controversia relativa alle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo, l'Utente è invitato a contattare prioritariamente l'Agenzia Locale o EVANEOS al fine di individuare una soluzione amichevole.

Conformemente alla normativa applicabile, il consumatore può accedere gratuitamente a procedure di risoluzione alternativa delle controversie.

EVANEOS aderisce al seguente organismo di mediazione:

MTV – Médiation Tourisme et Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

L'Utente conserva in ogni caso la facoltà di ricorrere a qualsiasi altro strumento di risoluzione amichevole delle controversie previsto dalla legge applicabile.

### **11.3 Giurisdizione competente**

L'Utente accetta di sottoporre qualsiasi controversia relativa alle presenti alla competenza non esclusiva dei giudici francesi. A tal riguardo, Lei può intentare un'azione per far valere i Suoi diritti in Francia o nel Paese dell'Unione Europea in cui risiede.

## **11.4 Nullità parziale**

Qualora una o più disposizioni delle presenti Condizioni della Garanzia cancellazione volo fossero dichiarate nulle, invalide o inefficaci, le restanti disposizioni continueranno a produrre pienamente i propri effetti.

In tale ipotesi, le parti si impegnano a sostituire la disposizione dichiarata nulla, invalida o inefficace con una disposizione valida che produca, per quanto possibile, effetti economici e giuridici equivalenti e che rispecchi il più fedelmente possibile l'intenzione originaria delle parti e l'equilibrio contrattuale perseguito.

## **11.5 Assenza di rinuncia**

Il mancato esercizio, da parte di EVANEOS o dell'Agenzia Locale, di uno qualsiasi dei diritti o delle facoltà previsti dalle presenti Condizioni non potrà essere interpretato come rinuncia a farli valere in futuro.