Condizioni generali dell'Opzione Cancellazione Flex

Versione aggiornata al 16 novembre 2026

1. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI ESSENZIALI

Prima di scegliere l'Opzione, La informiamo che:

- EVANEOS gestisce una **piattaforma che mette in contatto Viaggiatori e Agenzie locali indipendenti**; il contratto di viaggio viene stipulato **direttamente tra Lei e l'Agenzia locale**, senza che EVANEOS sia parte di tale contratto;

- l'Opzione Cancellazione Flex è un **servizio facoltativo a pagamento, proposto ed erogato da EVANEOS**, distinto dal contratto di viaggio;

- l'Opzione Le consente di **annullare il Suo viaggio senza doverne indicare il motivo né fornire alcun documento giustificativo**, fino a **7 giorni di calendario prima della Data di inizio del viaggio**;

- in caso di annullamento entro tale termine, **EVANEOS Le rimborsa il 100% degli Importi versati** a titolo del contratto di viaggio, sulla base del prezzo stabilito alla data del primo pagamento, **con esclusione del Prezzo dell'Opzione** e degli altri elementi elencati all'articolo 10. Non Le sarà quindi addebitata alcuna penale di annullamento da parte dell'Agenzia locale, **fatti salvi gli articoli 10 e 11**;

- L'Opzione **non è un contratto assicurativo** e non sostituisce un'assicurazione di viaggio;

- L'Opzione può essere scelta **soltanto al momento del primo pagamento**, per **tutti i Viaggiatori** della Pratica, e **non è disponibile per i viaggi il cui prezzo supera i 10.000 € per Viaggiatore**;

- Il Prezzo dell'Opzione viene indicato prima di qualsiasi pagamento; **non viene mai rimborsato, indipendentemente dalla causa dell'annullamento del viaggio;**

- **Lei non ha alcun diritto di recesso: sottoscrivendo l'Opzione, presta il Suo consenso espresso all'esecuzione immediata dell'Opzione e riconosce che tale esecuzione immediata comporta la perdita del Suo diritto di recesso;**

- In caso di circostanze eccezionali e inevitabili, Lei gode di **diritti specifici, previsti dalla normativa, indipendenti dall'Opzione**;

- Trascorso il termine di 7 giorni, oppure in assenza dell'Opzione, si applicano le **condizioni standard di annullamento dell'Agenzia locale**.

L'acquisto dell'Opzione comporta l'esplicito riconoscimento di tali elementi.

2. OGGETTO E RACCORDO CONTRATTUALE

Le presenti condizioni (le «**Condizioni dell'Opzione**») disciplinano le modalità dell'opzione di annullamento senza obbligo di motivazione denominata Opzione Cancellazione Flex (l'«**Opzione**»), proposta da Evaneos SA («**EVANEOS**»), i cui dati identificativi completi sono disponibili al seguente indirizzo: https://www.evaneos.it/info-legali/menzioni-legali/, agli Utenti di alcuni dei suoi Siti e delle sue Applicazioni mobili nell'ambito di una prenotazione presso un'Agenzia locale.

Esse:

- integrano le Condizioni generali d'uso di EVANEOS (le «**CGU EVANEOS**» »), consultabili all'indirizzo https://www.evaneos.it/info-legali/condizioni-generali-uso/;
- si applicano esclusivamente alle Pratiche per le quali l'Opzione è stata scelta e pagata;
- non hanno né per oggetto né per effetto di modificare il contratto di viaggio stipulato con l'Agenzia locale;
- consentono, qualora l'Opzione venga sottoscritta, di beneficiare di condizioni di rimborso più favorevoli rispetto alle condizioni standard di annullamento dell'Agenzia locale.

Per tutto il resto, le CGU EVANEOS restano pienamente applicabili, in particolare per quanto riguarda la natura dei Servizi e la limitazione di responsabilità. In caso di contraddizione, le Condizioni dell'Opzione prevalgono per quanto riguarda l'Opzione stessa.

La scelta dell'Opzione e il relativo pagamento implicano l'accettazione espressa delle presenti Condizioni dell'Opzione.

3. DEFINIZIONI

I termini con iniziale maiuscola hanno il significato loro attribuito nelle CGU EVANEOS, fatte salve le seguenti definizioni:

- **Pratica**: la prenotazione di un viaggio effettuata sul Sito o sull'Applicazione mobile EVANEOS presso un'Agenzia locale, per uno o più Viaggiatori.

- **Titolare**: l'Utente che ha presentato la richiesta di preventivo nell'ambito della Pratica e ha sottoscritto l'Opzione.

- **Data di inizio del viaggio**: la data del primo giorno di erogazione delle prestazioni previsto dal contratto di viaggio stipulato con l'Agenzia locale. Può differire dalla data del Suo volo di andata o dalla data del Suo arrivo nel Paese di destinazione.

- **Prezzo del viaggio per Viaggiatore**: il prezzo totale, IVA inclusa, del contratto di viaggio alla data del primo pagamento, diviso per il numero di Viaggiatori della Pratica, bambini compresi.

- **Prezzo dell'Opzione**: il prezzo corrisposto a EVANEOS per l'acquisto dell'Opzione, determinato conformemente all'articolo 6.

- **Importi versati**: gli importi effettivamente corrisposti a titolo del contratto di viaggio alla data della Richiesta di annullamento, dal Titolare, dai Viaggiatori o per loro conto, anche mediante un buono o un credito EVANEOS, **entro il limite del prezzo del contratto di viaggio stabilito alla data del primo pagamento**.

- **Richiesta di annullamento**: la richiesta di annullamento del viaggio presentata nell'ambito dell'Opzione, secondo le modalità previste dall'articolo 8.

4. NATURA DELL'OPZIONE

L'Opzione è un servizio a pagamento offerto da EVANEOS, che Le consente di beneficiare di condizioni di annullamento più flessibili rispetto alle condizioni standard di annullamento dell'Agenzia locale. Le consente di rinunciare al Suo viaggio, per qualsiasi motivo, e di ottenere il rimborso degli Importi versati senza che Le venga applicata alcuna penale di annullamento, alle condizioni previste dalle presenti Condizioni dell'Opzione e fatti salvi gli articoli 10 e 11.

L'esercizio dell'Opzione dipende esclusivamente dalla Sua decisione. Non è subordinato al verificarsi di alcun evento, non richiede né una motivazione né documenti giustificativi e non è soggetto ad alcuna valutazione da parte di EVANEOS o dell'Agenzia locale.

Di conseguenza, **l'Opzione non costituisce un contratto di assicurazione**. Non ha lo scopo di proteggerLa da un rischio e non dà luogo ad alcun risarcimento per eventuali danni subiti. È indipendente da qualsiasi assicurazione di viaggio che Lei possa aver stipulato altrove, anche tramite EVANEOS, la quale rimane soggetta alle proprie condizioni.

Il Prezzo dell'Opzione è soggetto all'IVA all'aliquota vigente ed è oggetto di fatturazione da parte di EVANEOS.

5. CONDIZIONI DI ACCESSO ALL'OPZIONE

L'Opzione può essere sottoscritta soltanto per una Pratica che soddisfi tutte le seguenti condizioni, che devono ricorrere cumulativamente:

- la prenotazione relativa alla Pratica è stata effettuata sul Sito o sull'Applicazione mobile EVANEOS;
- il prezzo del contratto di viaggio e il calendario delle scadenze di pagamento sono espressi **in euro**;
- l'Opzione viene scelta al momento del **primo pagamento** della Pratica, effettuato sul Sito o sull'Applicazione mobile EVANEOS;
- la Data di inizio del viaggio cade **più di 7 giorni di calendario** dopo la data del primo pagamento;
- il **Prezzo del viaggio per Viaggiatore non supera i 10.000 € IVA inclusa.** Al di sopra di tale limite, l'Opzione non viene proposta.

L'Opzione, qualora venga sottoscritta, deve necessariamente riguardare **tutti i Viaggiatori della Pratica**. Non può essere scelta solo per una parte dei Viaggiatori e non consente di annullare il viaggio solo per una parte di essi.

Il numero di Viaggiatori preso in considerazione viene visualizzato prima del pagamento. Spetta a Lei verificare che tale numero corrisponda a quello delle persone indicate nel contratto di viaggio.

6. PREZZO DELL'OPZIONE

Il Prezzo dell'Opzione consiste in un importo forfettario per Viaggiatore, determinato in funzione del Prezzo del viaggio per Viaggiatore e moltiplicato per il numero di Viaggiatori della Pratica. Il tariffario vigente è consultabile in qualsiasi momento alla pagina https://www.evaneos.it/faq/contenu/quanto-costa-l-opzione-cancellazione-flex-il-suo-prezzo-e-rimborsabile.

Il Prezzo dell'Opzione applicabile alla Sua Pratica Le viene comunicato prima di qualsiasi pagamento. Viene determinato alla data del primo pagamento e non subisce variazioni a seguito di eventuali successive modifiche del listino prezzi.

Il Prezzo dell'Opzione viene corrisposto integralmente al momento del primo pagamento, in aggiunta alla rata dovuta a titolo del contratto di viaggio. Viene incassato da EVANEOS per proprio conto e non viene versato all'Agenzia locale. I buoni e i crediti EVANEOS non possono essere utilizzati per il pagamento del Prezzo dell'Opzione.

Il Prezzo dell'Opzione non viene mai rimborsato, indipendentemente dalla causa dell'annullamento del viaggio, in particolare in caso di annullamento nell'ambito dell'Opzione, di annullamento da parte dell'Agenzia locale o di circostanze eccezionali e inevitabili.

7. STIPULA DEL CONTRATTO, DURATA E ASSENZA DEL DIRITTO DI RECESSO

7.1 Stipula del contratto

Per sottoscrivere l'Opzione, il Titolare deve selezionarla al momento del primo pagamento sul Sito o sull'Applicazione e confermare la propria scelta al momento del pagamento. Ha effetto a partire dalla data di tale conferma, previa effettiva ricezione dei fondi da parte di EVANEOS. Un pagamento rifiutato, annullato, non portato a termine o non ricevuto entro tre (3) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione non produce alcun effetto: in tal caso, l'Opzione si considera come se non fosse mai stata sottoscritta.

Dopo il pagamento, Le verrà inviata un'e-mail di conferma. L'e-mail contiene la fattura relativa al Prezzo dell'Opzione, con l'indicazione dell'IVA, e ricorda il termine ultimo da rispettare per un'eventuale Richiesta di annullamento.

7.2 Durata

L'Opzione può essere esercitata fino al termine stabilito dall'articolo 8.1. Trascorso tale termine, l'Opzione cessa automaticamente di avere efficacia, senza alcun rimborso del Prezzo dell'Opzione.

7.3 Assenza del diritto di recesso

Lei riconosce di essere stato preventivamente informato, mediante le presenti Condizioni dell'Opzione, che il diritto di recesso non si applica all'Opzione, ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lettera a), del Codice del consumo di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (articolo L.221-28, punto 1°, del Codice del consumo francese – *Code de la consommation*). Infatti, la sottoscrizione dell'Opzione comporta un obbligo di pagamento e la sua esecuzione ha inizio immediatamente dopo l'acquisto, senza alcun periodo di attesa e prima della scadenza del termine di recesso. Trattandosi di un'Opzione il cui esercizio è lasciato alla Sua libera scelta, essa si considera interamente eseguita dal momento in cui Lei acquisisce il diritto di esercitarla.

Di conseguenza, sottoscrivendo l'Opzione, Lei acconsente espressamente all'esecuzione immediata della stessa e riconosce che tale esecuzione immediata comporta la perdita del Suo diritto di recesso.

8. ANNULLAMENTO AI SENSI DELL'OPZIONE

8.1 Termine

Lei può presentare una Richiesta di annullamento entro e non oltre **le ore 23:59 (ora di Parigi) del settimo giorno di calendario precedente la Data di inizio del viaggio**. Vengono conteggiati tutti i giorni, compresi i fine settimana e i giorni festivi.

A titolo di esempio: se la Data di inizio del viaggio prevista dal Suo contratto è il 20 dicembre 2026, Lei può presentare una Richiesta di annullamento fino alle ore 23:59 (ora di Parigi) del 13 dicembre 2026. A partire dalle ore 00:00 del 14 dicembre 2026, si applicano esclusivamente le condizioni standard di annullamento dell'Agenzia locale.

8.2 Modalità

La Richiesta di annullamento viene presentata dal Titolare tramite l'apposito modulo disponibile nella propria area personale del Viaggiatore. L'indicazione di un motivo è facoltativa e non influisce sulla gestione della richiesta. Non è richiesta alcuna documentazione giustificativa.

Non appena ricevuta la Richiesta di annullamento, viene inviata un'e-mail di conferma al Titolare. Al Titolare verrà chiesto di rispondere a tale messaggio fornendo un documento recante le proprie coordinate bancarie (RIB).

8.3 Effetti

La Richiesta di annullamento comporta l'**annullamento del viaggio per tutti i Viaggiatori della Pratica.** Una volta confermata, la Richiesta di annullamento **è definitiva e irrevocabile**: il viaggio non può essere ripristinato.

La Richiesta di annullamento deve riguardare l'intero viaggio: **non è possibile un annullamento parziale**.

Presentando una Richiesta di annullamento, il Titolare conferisce mandato a EVANEOS di comunicare all'Agenzia locale, a proprio nome e a nome dei Viaggiatori, l'annullamento del

contratto di viaggio. Le rate non ancora pagate non sono più dovute e non verrà applicata alcuna penale o indennità di annullamento, fatti salvi gli articoli 10 e 11.

L'Opzione non consente di modificare il viaggio (date, itinerario, servizi). Qualsiasi modifica rimane soggetta alle condizioni standard dell'Agenzia locale.

9. RIMBORSO

9.1 Principio

In caso di Richiesta di annullamento presentata entro il termine previsto dall'articolo 8.1, **EVANEOS Le rimborsa il 100% degli Importi versati**, con la sola detrazione degli elementi elencati all'articolo 10 ed entro il limite previsto dall'articolo 11, indipendentemente dalle condizioni standard di annullamento dell'Agenzia locale. Inoltre, nessun importo ancora dovuto all'Agenzia locale a seguito dell'annullamento, in applicazione delle sue condizioni standard di annullamento, potrà essere richiesto al Titolare o ai Viaggiatori, ad eccezione degli importi corrispondenti agli elementi elencati all'articolo 10 e di quelli eccedenti il limite previsto dall'articolo 11.

9.2 Modalità

La parte degli Importi versati eventualmente corrisposta mediante un buono o un credito EVANEOS Le viene restituita sotto forma di un buono o di un credito di pari importo, utilizzabile alle stesse condizioni e fino alla medesima data di scadenza del credito originario. Tale parte non dà luogo a un rimborso in denaro.

Il saldo viene rimborsato in denaro, mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato oppure, qualora ciò non sia possibile, tramite bonifico su un conto bancario intestato al Titolare.

Il rimborso effettuato al Titolare, oppure al soggetto che ha eseguito il pagamento mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato, libera EVANEOS dai relativi obblighi di rimborso nei confronti di tutti i Viaggiatori e di tutti i soggetti pagatori della Pratica.

9.3 Termine

Il rimborso viene effettuato entro quattordici (14) giorni dal ricevimento del documento recante le coordinate bancarie (RIB) del Titolare, inviato tramite e-mail all'indirizzo cfar@evaneos.com.

9.4 Surrogazione nei confronti dell'Agenzia locale

EVANEOS provvede al rimborso previsto dall'articolo 9.1 a proprio nome. Non è necessario effettuare alcuna procedura presso l'Agenzia locale.

Il Titolare, agendo sia a proprio nome sia in nome e per conto dei Viaggiatori, acconsente affinché EVANEOS, al momento del rimborso e nei limiti dell'importo rimborsato, subentri per surrogazione in tutti i diritti vantati dal Titolare e dai Viaggiatori nei confronti dell'Agenzia locale relativamente al rimborso totale o parziale degli Importi versati per il viaggio annullato, indipendentemente dal fondamento di tali diritti, comprese, in particolare, le condizioni standard di annullamento dell'Agenzia locale e le disposizioni di legge applicabili in caso di circostanze eccezionali e inevitabili. Il Titolare si impegna, a proprio nome e a nome dei Viaggiatori, a non richiedere all'Agenzia locale le somme rimborsate da EVANEOS. Qualsiasi somma che il Titolare o un Viaggiatore dovesse ricevere direttamente dall'Agenzia locale a titolo di tale annullamento sarà detratta dal rimborso o dovrà essere restituita a EVANEOS.

10. ELEMENTI ESCLUSI DAL RIMBORSO

Sono esclusi dal rimborso previsto dall'Opzione:

- il Prezzo dell'Opzione;
- gli importi versati per un'assicurazione di viaggio, anche se acquistata tramite EVANEOS; tali assicurazioni restano disciplinate dalle rispettive condizioni;
- le prestazioni non incluse nel contratto di viaggio stipulato con l'Agenzia locale (visti, attrezzature, prestazioni prenotate direttamente presso terzi, ecc.);
- le commissioni bancarie, di cambio o di conversione eventualmente addebitate dal Suo istituto di pagamento.

11. MODIFICA DELLA PRATICA DOPO LA SCELTA DELL'OPZIONE

Cambio di data. Se la Data di inizio del viaggio viene modificata d'intesa con l'Agenzia locale e tale modifica interviene più di sette (7) giorni di calendario prima della Data di inizio del viaggio inizialmente prevista, il termine di cui all'articolo 8.1 viene calcolato a partire dalla nuova data. Oltre tale termine, nessuna modifica verrà presa in considerazione e, ai fini del calcolo del termine previsto dall'articolo 8.1, si applicherà esclusivamente la Data di inizio del viaggio inizialmente prevista.

Aumento del prezzo del viaggio o aggiunta di Viaggiatori. Il rimborso previsto dall'Opzione è limitato al prezzo totale, IVA inclusa, del contratto di viaggio, così come stabilito alla data del primo pagamento. Qualsiasi importo versato in eccedenza rispetto a tale somma, a seguito di una modifica, dell'aggiunta di prestazioni, di un aumento del prezzo del viaggio o dell'aggiunta di Viaggiatori, non rientra negli Importi versati coperti dall'Opzione e non sarà rimborsato nell'ambito dell'Opzione in caso di Richiesta di annullamento. Tali importi rimangono soggetti alle condizioni di annullamento standard dell'Agenzia locale.

Riduzione del prezzo o esclusione di Viaggiatori dalla Pratica. Il Prezzo dell'Opzione non viene adeguato in caso di riduzione del prezzo del viaggio o del numero di Viaggiatori successiva al primo pagamento.

12. ANNULLAMENTO DA PARTE DELL'AGENZIA LOCALE E CIRCOSTANZE ECCEZIONALI E INEVITABILI

Le Condizioni dell'Opzione non hanno né lo scopo né l'effetto di privarLa dei diritti che Le spettano in virtù delle disposizioni applicabili ai pacchetti turistici, in particolare delle disposizioni nazionali che recepiscono la Direttiva (UE) 2015/2302, comprese, a partire dalla loro data di applicazione, quelle che recepiscono la Direttiva (UE) 2026/1024 che la modifica.

In particolare, in caso di **circostanze eccezionali e inevitabili** che si verifichino nel luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze e che abbiano conseguenze significative sull'esecuzione del viaggio, Lei può annullare il Suo viaggio senza spese presso l'Agenzia locale, in qualsiasi momento prima della partenza. Analogamente, se l'Agenzia locale annulla il viaggio, Lei ha diritto al rimborso integrale degli importi versati a titolo del contratto di viaggio. Tali diritti si esercitano indipendentemente dall'Opzione e prevalgono sulle presenti disposizioni.

Conformemente all'articolo 6, il Prezzo dell'Opzione non viene rimborsato in tali circostanze.

13. USO ABUSIVO DELL'OPZIONE

13.1 Principio

L'Opzione può essere esercitata senza dover indicare un motivo né fornire documenti giustificativi. EVANEOS può tuttavia rifiutare l'applicazione delle Condizioni dell'Opzione, sospenderne gli effetti o limitarli in caso di frode accertata, come nei seguenti casi:

- la comunicazione di informazioni inesatte sul numero di Viaggiatori o sul prezzo del viaggio, allo scopo di beneficiare di un Prezzo dell'Opzione inferiore o di aggirare il limite massimo di 10.000 € per Viaggiatore;
- la suddivisione di uno stesso viaggio in più Pratiche allo stesso scopo;
- il fatto di ottenere, o di cercare di ottenere, il rimborso delle stesse somme sia dall'Agenzia locale che da EVANEOS a titolo dell'Opzione.

13.2 Conseguenze

In caso di ragionevole dubbio sulla regolarità di una Richiesta di annullamento, EVANEOS può richiedere qualsiasi elemento utile e sospendere il rimborso fino al ricevimento degli elementi richiesti. In caso di frode accertata, EVANEOS può rifiutare il rimborso previsto dall'Opzione o, qualora sia già stato effettuato, richiederne la restituzione. In tal caso, Lei conserva i diritti derivanti dal contratto di viaggio nei confronti dell'Agenzia locale.

14. RUOLO DI EVANEOS E DELL'AGENZIA LOCALE

EVANEOS è l'unica responsabile dell'esecuzione dell'Opzione e del rimborso previsto dall'articolo 9.

Conformemente alle CGU EVANEOS, EVANEOS non è parte del contratto di viaggio, non vende prestazioni turistiche e non eroga servizi di viaggio. L'Agenzia locale rimane l'unica responsabile dell'esecuzione del contratto di viaggio.

15. MODIFICHE ALL'OPZIONE

EVANEOS può in qualsiasi momento modificare le Condizioni dell'Opzione o il listino prezzi, oppure cessare di offrire l'Opzione, in tutto o in parte, in particolare per determinati mercati o destinazioni.

Tali modifiche si applicano solo alle Opzioni sottoscritte dopo la loro entrata in vigore. Un'Opzione già pagata rimane soggetta alle Condizioni dell'Opzione in vigore alla data del pagamento.

16. VARIE

16.1 Diritto applicabile

Le presenti Condizioni dell'Opzione sono regolate dal diritto francese. Tuttavia, tale scelta della legge applicabile non priva il consumatore della tutela garantita dalle disposizioni imperative della legge del suo paese di residenza abituale, ai sensi dell'articolo 6 del regolamento (CE) n. 593/2008.

16.2 Risoluzione delle controversie – Mediazione

In caso di controversia relativa alle presenti Condizioni dell'Opzione, La invitiamo a contattare prioritariamente EVANEOS tramite e-mail all'indirizzo cfar@evaneos.com oppure per posta all'indirizzo 27 rue de Mogador, 75009 Parigi, al fine di ricercare una soluzione amichevole. Ai sensi della normativa vigente, il consumatore può ricorrere gratuitamente a

un servizio di mediazione. Lei rimane libero di ricorrere a qualsiasi altra modalità di risoluzione amichevole delle controversie.

16.3 Foro competente

Qualsiasi controversia relativa alle presenti Condizioni dell'Opzione rientra nella competenza non esclusiva delle autorità giurisdizionali francesi. Se agisce in qualità di consumatore, Lei può agire in giudizio in Francia o nel Paese dell'Unione europea in cui risiede.

16.4 Nullità parziale

Qualora una o più clausole del presente documento fossero dichiarate nulle, invalide o inapplicabili, le restanti clausole manterrebbero piena efficacia e validità.

In tale ipotesi, le parti si adopereranno per sostituire la clausola dichiarata nulla, invalida o inapplicabile con una clausola valida avente un effetto economico equivalente e che si avvicini il più possibile all'intenzione iniziale delle parti e all'equilibrio contrattuale ricercato.

16.5 Assenza di rinuncia

Il fatto che EVANEOS non si avvalga, in un determinato momento, di una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni dell'Opzione non può essere interpretato come una rinuncia ad avvalersene successivamente.