

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Aggiornato il 1 dicembre 2022

Articolo 1. PREMESSA

SKYLR (di seguito denominata "**SKYLR**"), una società per azioni semplificata a socio unico, registrata presso il Registro del Commercio e delle Società di Parigi (Registre du Commerce et des Sociétés de Paris) con il numero 907 987 002, con sede legale in 66, avenue des Champs Elysées, 75008 Parigi.

SKYLR è un'agenzia di viaggi registrata presso ATOUT France, il registro degli operatori di viaggi e vacanze con il numero IM075220001, e commercializza servizi di viaggio - non inclusi nei pacchetti turistici ai sensi delle normative applicabili - (i "**Servizi di Viaggio**") forniti da fornitori di servizi terzi (i "**Fornitori di Servizi**") a non professionisti del viaggio (i "**Clients**") utilizzando strumenti per semplificare il loro ordine (gli "**Strumenti di Prenotazione**"). SKYLR gestisce la vendita di Servizi di Viaggio da una piattaforma dedicata (la "**Piattaforma SKYLR**") integrata nel sito web del Fornitore di Servizi ("**il Sito del Fornitore di Servizi**") a cui il Cliente viene reindirizzato quando desidera utilizzare gli Strumenti di Prenotazione.

Gli ordini per i Servizi di Viaggio effettuati sulla Piattaforma SKYLR sono regolati dalle presenti Condizioni Generali di Vendita di SKYLR, che sono integrate dalle condizioni generali di ciascun Fornitore che regolano la fornitura del Servizio di Viaggio.

Il Cliente è informato dei diritti aggiuntivi conferiti dal Codice del Turismo francese nel modulo di informazione standard relativo agli ordini per Servizi di Viaggio diversi dai Servizi di Trasporto Aereo allegato al presente.

Il Cliente dichiara di avere la capacità legale di contrarre con SKYLR e SKYLR dichiara di avere la capacità di commercializzare i Servizi di Viaggio in proprio nome per conto dei Fornitori di Servizi.

Articolo 2. DEFINIZIONI

Servizio(i) di Trasporto Aereo: qualsiasi attività di trasporto passeggeri effettuata per via aerea che SKYLR non produce essa stessa ma che è/sono commercializzata(i) da quest'ultima in proprio nome per conto del Fornitore di Servizi sulla Piattaforma SKYLR.

Strumenti di Prenotazione: gli strumenti messi a disposizione del Cliente da SKYLR sulla Piattaforma SKYLR per semplificare l'Ordine dei Servizi di Viaggio.

Cliente: qualsiasi persona fisica o giuridica, non professionista del viaggio, che effettua un Ordine di un Servizio di Viaggio sulla Piattaforma SKYLR collegandosi a SKYLR, tramite gli Strumenti di Prenotazione.

Politica di Protezione dei Dati: la politica per la protezione dei dati personali dei Clienti elaborati da SKYLR accessibile sulla Piattaforma SKYLR.

Condizioni Generali di Vendita o CGV: le condizioni generali di vendita di SKYLR, applicabili a qualsiasi Ordine per un Servizio di Viaggio tramite gli Strumenti di Prenotazione disponibili sulla Piattaforma SKYLR da SKYLR, compreso il loro preambolo, i loro allegati, e qualsiasi altro documento a cui queste condizioni generali si riferiscono nonché qualsiasi modifica, sostituzione, estensione o rinnovo di queste ultime.

Condizioni Generali del Fornitore di Servizi: le condizioni generali di fornitura del Servizio di Viaggio di ciascun Fornitore di Servizi che integrano le Condizioni Generali di Vendita di SKYLR, riguardo alle condizioni di esecuzione del Servizio di Viaggio, compreso il loro preambolo, i loro allegati, e qualsiasi altro documento a cui si riferiscono nonché qualsiasi modifica, sostituzione, estensione o rinnovo di queste ultime.

Ordine(i): qualsiasi acquisto(i) di un Servizio di Viaggio effettuato(i) dal Cliente da SKYLR sulla Piattaforma SKYLR, la cui validazione è confermata dall'invio di un'email al Cliente all'indirizzo fornito dallo stesso.

Parte(i): Insieme SKYLR e il Cliente.

Fornitore di Pagamento: il/i fornitore/i di pagamento che soddisfano i requisiti di sicurezza e affidabilità richiesti che SKYLR può utilizzare per elaborare i pagamenti dei Clienti nell'ambito del loro Ordine di Servizi di Viaggio.

Opzione di Prenotazione: il diritto per un Cliente di acquistare un Servizio di Viaggio per un periodo specificato, allo stesso prezzo e alle stesse condizioni stabilite al momento dell'acquisto di questa opzione da parte del Cliente.

Fornitore(i) di Servizi: qualsiasi persona giuridica che fornisce i Servizi di Viaggio ordinati dal Cliente da SKYLR.

Sito del Fornitore di Servizi: il sito web gestito dal Fornitore di Servizi da cui il Cliente viene reindirizzato alla Piattaforma SKYLR e su cui il Cliente ha anche la possibilità di effettuare un Ordine direttamente senza essere collegato a SKYLR.

Piattaforma SKYLR o Piattaforma: la piattaforma SaaS gestita da SKYLR offerta dal Sito del Fornitore di Servizi a cui il Cliente viene reindirizzato quando desidera utilizzare uno Strumento di Prenotazione per effettuare un Ordine con SKYLR per un Servizio di Viaggio.

Documento(i) di Viaggio: qualsiasi titolo, buono, biglietto, ricevuta o documento fornito al Cliente in tempo utile da SKYLR in esecuzione del suo Ordine, inclusi biglietti di trasporto, buoni per il noleggio di veicoli, biglietti per l'alloggio, biglietti per partecipare a un evento culturale o sportivo o qualsiasi altro documento relativo all'Ordine effettuato.

Servizio(i) di Viaggio: il/i servizio/i di viaggio o qualsiasi altro servizio turistico ai sensi dell'articolo L.2112 del Codice del Turismo francese, incluso il trasporto di passeggeri, l'alloggio alberghiero, gli eventi sportivi che SKYLR non produce essa stessa e che sono commercializzati da SKYLR per conto del Fornitore di Servizi sulla Piattaforma SKYLR.

Articolo 3. SCOPO

Le Condizioni Generali di Vendita sono destinate a stabilire le condizioni in base alle quali SKYLR commercializza i Servizi di Viaggio forniti dai Fornitori di Servizi al Cliente, utilizzando gli Strumenti di Prenotazione nonché gli obblighi, le garanzie e le responsabilità di ciascuna Parte, che sono integrate, ove applicabile, dalle Condizioni Generali del Fornitore di Servizi.

Articolo 4. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Le Condizioni Generali di Vendita sono messe a disposizione del Cliente sulla Piattaforma SKYLR tramite il link previsto a tale scopo.

Il Cliente riconosce di aver letto le Condizioni Generali di Vendita nella loro interezza e, in particolare, le condizioni relative agli Strumenti di Prenotazione prima di ordinare un Servizio di Viaggio da SKYLR.

Il Cliente riconosce di accettare le CGV spuntando la casella prevista a tale scopo sulla Piattaforma SKYLR quando ordina un Servizio di Viaggio tramite gli Strumenti di Prenotazione. L'accettazione può essere solo totale e completa. Qualsiasi accettazione condizionale è considerata nulla e non valida. Il Cliente che non accetta di essere vincolato dalle Condizioni Generali di Vendita non deve procedere con l'Ordine di un Servizio di Viaggio.

Articolo 5. ORDINAZIONE DEL SERVIZIO DI VIAGGIO

5.1. Descrizione del Servizio di Viaggio. Il Cliente è informato delle Opzioni di Prenotazione, caratteristiche, prezzo e condizioni di cancellazione del Servizio di Viaggio nonché dell'assicurazione e di qualsiasi altra informazione specifica relativa a determinate categorie di Servizi di Viaggio. Queste informazioni sono comunicate al Cliente sulle pagine di presentazione di ciascun Servizio di Viaggio pubblicate sul Sito del Fornitore di Servizi. Il Sito del Fornitore di Servizi è regolarmente aggiornato in modo che le informazioni visualizzate sul Servizio di Viaggio, comprese le Opzioni di Prenotazione, possano cambiare in base agli aggiornamenti. Il Cliente è inoltre informato dei suoi diritti aggiuntivi sui Servizi di Viaggio diversi dai Servizi di Trasporto Aereo nel Modulo di Informazione Standard allegato al presente.

5.2. Effettuazione dell'Ordine. Dopo aver selezionato il Servizio di Viaggio sul Sito del Fornitore di Servizi, il Cliente effettua il suo Ordine sulla Piattaforma SKYLR, utilizzando uno Strumento di Prenotazione adatto alle sue esigenze. Il Cliente ha anche la possibilità di effettuare un'Opzione di Prenotazione sul Servizio di Viaggio che gli consente di beneficiare di un periodo di riflessione e gli dà il diritto di procedere con l'Ordine del Servizio di Viaggio al prezzo fissato il giorno della sottoscrizione di questa Opzione per un periodo specificato. Se quest'ultimo non riesce a utilizzare uno Strumento di Prenotazione, il Cliente continua il suo Ordine sul Sito del Fornitore di Servizi e contratta direttamente con lui conformemente alle modalità previste nelle Condizioni Generali di Vendita del Fornitore di Servizi. Altrimenti, il Cliente viene reindirizzato alla Piattaforma SKYLR dopo aver selezionato lo Strumento di Prenotazione di sua scelta tramite un pulsante previsto a tale scopo sul Sito del Fornitore di Servizi per confermare il suo Ordine e procedere al pagamento. Il Cliente può modificare e/o annullare il suo Ordine essendo reindirizzato al Sito del Fornitore di Servizi fino alla conferma e al pagamento sulla Piattaforma SKYLR.

5.3. Conferma dell'Ordine. Dalla Piattaforma SKYLR, il Cliente è invitato a compilare le sue informazioni di identificazione e ad accettare le CGV spuntando la casella prevista a tale scopo prima di confermare il suo Ordine cliccando sul pulsante che lo invita a procedere al pagamento secondo i termini dello Strumento di Prenotazione selezionato. La convalida dell'Ordine attraverso questo processo è assimilata a una firma autografa ai sensi dell'articolo 1367 del Codice Civile francese,

manifestando l'accordo espresso del Cliente all'acquisto del Servizio di Viaggio e formalizzando la conclusione dell'accordo di vendita con SKYLR in proprio nome per conto del Fornitore di Servizi in modo fermo e definitivo.

Articolo 6. PAGAMENTO DEL SERVIZIO DI VIAGGIO

6.1. Prezzo. Il prezzo del Servizio di Viaggio è visualizzato nella valuta scelta dal Fornitore di Servizi sulla pagina di presentazione del Servizio di Viaggio del Sito del Fornitore di Servizi e richiamato sulla pagina di riepilogo dell'Ordine della Piattaforma SKYLR. Il prezzo del Servizio di Viaggio include tutte le tasse ed è fermo e definitivo. SKYLR non ha alcun controllo sui prezzi dei Servizi di Viaggio che sono liberamente fissati dai Fornitori di Servizi e possono variare al rialzo o al ribasso.

6.2. Strumenti di Prenotazione. Il Cliente procede al pagamento del suo Ordine considerando i termini specifici dello Strumento di Prenotazione selezionato dopo aver fornito le informazioni necessarie. Il Cliente riconosce e accetta che gli Strumenti di Prenotazione possono essere non disponibili e dipendono dalla scelta del Fornitore di Servizi. Gli Strumenti di Prenotazione attualmente disponibili possono essere consultati al seguente link www.optionizr.com della Piattaforma SKYLR.

6.3. Pagamento. Le modalità di pagamento per l'Ordine del Servizio di Viaggio variano in base allo Strumento di Prenotazione selezionato dal Cliente. Il pagamento è effettuato online sulla Piattaforma SKYLR. In caso di pagamento del prezzo tramite addebito diretto, SKYLR utilizza il servizio di addebito diretto sicuro del Fornitore di Servizi di Pagamento, che conserva da solo i dettagli bancari del Cliente. Il Cliente leggerà le condizioni d'uso del servizio di addebito diretto sicuro del Fornitore di Pagamento, che dichiara espressamente di accettare.

a. Pagamento in 3x o 4x con il nostro partner FLOA. Il nostro partner finanziario FLOA offre soluzioni di pagamento per i tuoi acquisti di beni e/o servizi, differito, in 3 o 4 rate con carta di credito. Queste soluzioni di pagamento sono riservate agli individui (persone fisiche maggiorenni) residenti in Francia, titolari di una carta bancaria Visa o MasterCard con una data di validità corrispondente alla durata del rimborso FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423 la cui sede legale si trova in Immeuble G 7 71 Rue Lucien Faure a Bordeaux 33300 soggetta al controllo dell'Autorità di Controllo Prudenziale e di Risoluzione (4 Place de Budapest, CS 92459 75436 PARIGI CEDEX 09 e registrata presso ORIAS con il numero 07 028 160 www.orias.fr. FLOA si riserva il diritto di accettare o rifiutare la tua richiesta di finanziamento, hai un periodo legale di recesso di 14 giorni per il servizio di pagamento a rate solo. Se eserciti il tuo diritto di recesso, rimani responsabile verso SKYLR per i servizi di viaggio prenotati. Per saperne di più, clicca qui. Vorremmo attirare la tua attenzione sul fatto che se chiedi di pagare il tuo ordine di beni e/o servizi tramite queste soluzioni di pagamento, i tuoi dati personali saranno trasmessi a FLOA Bank per lo studio della tua richiesta di finanziamento, la gestione del tuo contratto di credito e, se necessario, il recupero. Per maggiori informazioni, clicca qui.

b. Pagamento con Buoni Vacanze ANCV Classici (Chèques Vacances ANCV)

Accettiamo i buoni vacanze ANCV classici (formato carta) per il pagamento delle tue prenotazioni di viaggio idonee per i buoni vacanze ANCV. I buoni vacanze ANCV sono nominativi e possono essere utilizzati dal titolare dipendente nonché dai suoi familiari a carico (ascendenti e discendenti, come genitori, nonni, figli e nipoti). Per pagare la tua prenotazione con i buoni vacanze ANCV classici, devi passare attraverso il nostro tunnel di pagamento online dedicato ai buoni vacanze ANCV. Dopo aver effettuato la tua prenotazione, dovrai scaricare un buono specifico contenente il numero della tua prenotazione di viaggio e l'indirizzo a cui inviare i buoni vacanze. I buoni vacanze, accompagnati dal modulo di presentazione firmato, devono essere inviati all'indirizzo indicato sul buono. È imperativo

allegare il modulo di presentazione ai buoni vacanze ANCV; altrimenti, non saranno presi in considerazione. Il modulo di presentazione non deve essere modificato in nessuna circostanza. I buoni vacanze ANCV inviati senza passare attraverso il tunnel di pagamento online dedicato non saranno accettati. Solo i buoni vacanze ANCV nominativi, utilizzati conformemente alle regole definite (dal dipendente o dai suoi familiari), saranno accettati. L'invio dei buoni vacanze ANCV è responsabilità del cliente. Ti consigliamo di utilizzare una spedizione tracciata per garantire la ricezione sicura dei buoni vacanze ANCV. Conformemente alle disposizioni dell'Agenzia Nazionale per i Buoni Vacanze (ANCV), i buoni vacanze ANCV, sia in formato carta che dematerializzati (ANCV Connect), non sono rimborsabili. Una volta che i buoni vacanze ANCV sono stati utilizzati per il pagamento totale o parziale di una prenotazione di viaggio, nessun rimborso, anche parziale, può essere effettuato.

c. Pagamento tramite Buoni Vacanze ANCV Connect (Chèques Vacances ANCV Connect)

Accettiamo pagamenti tramite l'applicazione ANCV Connect per il pagamento delle tue prenotazioni di viaggio idonee per i buoni vacanze ANCV. I buoni vacanze dematerializzati sono nominativi e possono essere utilizzati dal titolare dipendente nonché dai suoi familiari a carico (ascendenti e discendenti, come genitori, nonni, figli e nipoti). Per pagare la tua prenotazione con ANCV Connect, devi passare attraverso il nostro tunnel di pagamento online dedicato ai buoni vacanze ANCV dematerializzati. Il processo di pagamento viene effettuato esclusivamente tramite l'applicazione ANCV Connect. Una volta effettuata la tua prenotazione, sarai reindirizzato all'applicazione ANCV Connect per finalizzare il pagamento della parte dei buoni vacanze ANCV. Assicurati che l'applicazione sia installata e funzionante sul tuo dispositivo mobile. Solo i pagamenti effettuati tramite l'applicazione ANCV Connect, seguendo la procedura del nostro tunnel di pagamento online dedicato, saranno accettati. I buoni vacanze ANCV dematerializzati sono nominativi e devono essere utilizzati dal titolare dipendente o dai suoi familiari (ascendenti e discendenti). La sicurezza del pagamento tramite l'applicazione ANCV Connect è garantita da ANCV. Assicurati di seguire le istruzioni fornite nell'applicazione per un pagamento sicuro. I tuoi buoni vacanze ANCV Connect saranno addebitati solo se il tuo viaggio è stato confermato. Conformemente alle disposizioni dell'Agenzia Nazionale per i Buoni Vacanze (ANCV), i buoni vacanze ANCV, sia in formato carta che dematerializzati (ANCV Connect), non sono rimborsabili. Una volta che i buoni vacanze ANCV sono stati utilizzati per il pagamento totale o parziale di una prenotazione di viaggio, nessun rimborso, anche parziale, può essere effettuato.

d. Pagamento con carta regalo

Le carte regalo vendute da SKYLR sono destinate all'acquisto di servizi di viaggio. Possono essere vendute in partnership con determinati attori del viaggio, come le compagnie aeree. In tali casi, possono essere utilizzate solo secondo i criteri e per i servizi o voli esclusivamente offerti da quel partner. Le carte regalo sono riscattabili per servizi di viaggio forniti da SKYLR o dai nostri partner specificati. Durante l'uso, i criteri specifici e le restrizioni imposte dal partner devono essere rispettati. Questi criteri saranno comunicati al momento dell'acquisto della carta. Ogni carta regalo ha un periodo di validità definito chiaramente indicato al momento dell'acquisto. Il periodo di validità inizia dalla data di acquisto. Dopo la data di scadenza, qualsiasi importo inutilizzato sarà considerato perso e non sarà idoneo per alcun rimborso o credito. Le carte regalo non sono rimborsabili né convertibili in contanti. In caso di smarrimento o furto, le carte regalo non possono essere sostituite. SKYLR declina ogni responsabilità in caso di impossibilità di utilizzare la carta regalo per motivi al di fuori del suo controllo, come il fallimento o la cessazione dell'attività del partner.

6.4. Rimborsi. Le richieste di rimborso per i biglietti aerei acquistati devono essere effettuate dal Cliente direttamente con la compagnia aerea, entro i limiti di tempo stabiliti dai termini della

compagnia aerea. I rimborsi sono soggetti alle condizioni della compagnia aerea. SKYLR non può garantire il rimborso effettivo o i tempi da parte della compagnia aerea. Eventuali rimborsi emessi dalla compagnia aerea saranno elaborati da SKYLR, che rimborserà quindi il Cliente il prima possibile utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto, a meno che non sia diversamente concordato o tecnicamente impossibile. Se un Cliente ha utilizzato più carte di credito per il pagamento e viene emesso un rimborso parziale dalla compagnia aerea, SKYLR applicherà il rimborso in modo proporzionale sulle carte utilizzate. Il cliente riconosce e accetta che la distribuzione del rimborso sarà basata sull'importo pagato da ciascuna carta, garantendo equità. SKYLR informerà il Cliente via email una volta che il rimborso è stato elaborato. Il Cliente riconosce che le commissioni di servizio prelevate da SKYLR al momento dell'acquisto non sono rimborsabili. Solo il costo del biglietto aereo può essere rimborsato, conformemente alle condizioni della compagnia aerea.

6.5. Nessuna Contestazione di Pagamento / Chargeback. Quando acquisti biglietti aerei attraverso la nostra agenzia di viaggi, il Cliente riconosce e accetta espressamente che il servizio è considerato completamente reso al momento dell'emissione del biglietto. Da quel momento, conformemente alle presenti Condizioni Generali di Vendita, il Cliente si impegna espressamente a non contestare il pagamento effettuato per l'acquisto del biglietto aereo per alcun motivo. Il Cliente accetta espressamente che qualsiasi reclamo relativo all'acquisto del biglietto aereo deve essere indirizzato e gestito esclusivamente dal nostro servizio clienti o da quello della compagnia aerea, senza avviare una contestazione di pagamento o chargeback con la banca emittente o qualsiasi altro metodo di pagamento utilizzato. Contestare il pagamento in tale maniera costituisce una violazione delle nostre Condizioni Generali di Vendita e dell'impegno espresso del Cliente. In caso di contestazione di pagamento non giustificata, SKYLR si riserva il diritto di intraprendere qualsiasi azione necessaria, incluse azioni legali, per recuperare gli importi dovuti. Il Cliente sarà responsabile di eventuali spese legali e amministrative sostenute dalla nostra agenzia per risolvere dispute infondate.

6.6. Ritardo o mancato pagamento. Qualsiasi ritardo o mancato pagamento comporta, senza che sia necessario un sollecito, la sospensione dell'Ordine, fino al pagamento del prezzo nonché il pagamento immediato di tutte le somme dovute, oltre alla riscossione di una penale di ritardo di pagamento calcolata sulla base del tasso di interesse legale in vigore.

6.7. Commissioni di servizio. L'uso di uno Strumento di Prenotazione può essere soggetto al pagamento di commissioni di servizio da parte del Cliente, fatturate separatamente e il cui importo sarà indicato sulla pagina dello Strumento di Prenotazione della Piattaforma SKYLR.

Articolo 7. CANCELLAZIONE E MODIFICA DELL'ORDINE

7.1. Cancellazione da parte del Cliente. Qualsiasi Ordine è efficace al ricevimento dell'email di conferma inviata da SKYLR al Cliente. Il Cliente ha la possibilità di annullare il suo Ordine alle condizioni previste dalle Condizioni Generali del Fornitore di Servizi e/o dalle normative applicabili. In caso di cancellazione, il Cliente invia un'email a SKYLR al seguente indirizzo:

cancellations@optionizr.com. La data di ricevimento dell'email sarà la data ritenuta per la cancellazione dell'Ordine. SKYLR può essere tenuta, ai sensi delle Condizioni Generali del Fornitore di Servizi e/o delle normative applicabili, a fatturare al Cliente i costi di cancellazione che saranno detratti dall'importo rimborsato a quest'ultimo. Quando sono state addebitate commissioni di servizio al momento dell'ordine, non sono rimborsabili in caso di cancellazione da parte del Cliente e rimangono acquisite da SKYLR.

7.2. Modifiche da parte del Cliente. Il Cliente ha la possibilità di modificare il suo Ordine prima dell'inizio dell'esecuzione del Servizio di Viaggio secondo i metodi previsti nelle Condizioni Generali del Fornitore di Servizi e ai sensi delle normative applicabili. Qualsiasi modifica richiesta dal Cliente

durante l'esecuzione del Servizio di Viaggio non darà luogo a alcun rimborso a meno che non sia diversamente previsto nelle Condizioni Generali del Fornitore di Servizi e/o nelle normative applicabili.

7.3. Cancellazione da parte di SKYLR o del Fornitore di Servizi. SKYLR può essere costretta a cancellare il Servizio di Viaggio su istruzione del Fornitore di Servizi o su propria iniziativa prima della sua esecuzione. In questo caso, SKYLR informerà il Cliente e, a seconda del caso, rimborserà il prezzo del Servizio di Viaggio. Il Cliente riconosce che la cancellazione dell'Ordine da parte di SKYLR o del Fornitore di Servizi a causa di circostanze eccezionali e inevitabili non sarà mai rimborsata al Cliente.

7.4. Modifiche da parte del Fornitore di Servizi. Il Fornitore di Servizi può essere tenuto a apportare modifiche al Servizio di Viaggio prima della sua esecuzione. Il Cliente sarà informato delle modifiche dal Fornitore di Servizi o da SKYLR. In questo caso, SKYLR informerà il Cliente e procederà, a seconda della situazione, al rimborso del prezzo del Servizio di Viaggio e di eventuali commissioni di servizio pagate dal Cliente al momento dell'ordine. La cancellazione di un Ordine da parte di SKYLR o del Fornitore di Servizi a causa di circostanze eccezionali e inevitabili non darà diritto al Cliente a nessuna forma di compensazione.

7.5. Fallimento del Fornitore. SKYLR, agendo come intermediario nella vendita di biglietti aerei senza essere il Fornitore di Servizi di trasporto aereo, non può essere ritenuta responsabile per danni, perdite o disagi derivanti dal fallimento o dall'incapacità operativa della compagnia aerea. La responsabilità è limitata ad agire come intermediario. In caso di fallimento della compagnia aerea, SKYLR si impegna ad assistere i clienti nella ricerca di soluzioni alternative ma non può garantire rimborsi o compensazioni dalla compagnia aerea fallita. I reclami relativi all'esecuzione o alla non esecuzione del trasporto aereo devono essere indirizzati alla compagnia aerea o, in caso di fallimento, al suo rappresentante legale o liquidatore, come previsto dal Codice del Turismo e dalle disposizioni pertinenti del Codice di Commercio.

7.6. Cessione. I Clienti possono cedere il loro Ordine a un cessionario che soddisfa le stesse condizioni per l'esecuzione del Servizio di Viaggio, a condizione che non abbia ancora avuto effetto. In questo caso, i clienti devono informare direttamente il Fornitore di Servizi, e qualsiasi costo sostenuto da questa cessione deve essere pagato direttamente al Fornitore.

Articolo 8. RECESSO

Ai sensi degli articoli L. 221-28 e L.221-2 del Codice del Consumo francese, i Servizi di Viaggio commercializzati da SKYLR sulla Piattaforma SKYLR non sono soggetti all'applicazione del diritto di recesso previsto dagli articoli L. 221-18 e seguenti del Codice del Consumo francese in relazione ai contratti a distanza.

Articolo 9. CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

I Documenti di Viaggio sono consegnati al Cliente in tempo utile e prima dell'esecuzione del Servizio di Viaggio. Questi Documenti di Viaggio possono essere necessari per l'esecuzione del Viaggio e devono essere conservati dal Cliente. SKYLR non sarà ritenuta responsabile delle conseguenze del mancato presentazione dei Documenti di Viaggio da parte del Cliente.

Articolo 10. OBBLIGAZIONI

10.1. Obblighi di SKYLR. SKYLR esegue diligentemente i suoi obblighi verso il Cliente. In particolare, SKYLR consegna al Cliente direttamente o tramite il Fornitore di Servizi, i Documenti di Viaggio necessari per l'esecuzione del Servizio di Viaggio e comunica a lui qualsiasi altra informazione sul Servizio di Viaggio, inclusa qualsiasi modifica che potrebbe essere apportata al Servizio di Viaggio dal Fornitore di Servizi e assicura, se necessario e in caso di reclamo, la sua intermediazione con il Fornitore di Servizi.

10.2. Obblighi del Cliente. Il Cliente deve inviare a SKYLR informazioni corrette e aggiornate, specificando che SKYLR non sarà responsabile se i dettagli di contatto del Cliente sono errati, come nomi e cognomi dei passeggeri, indirizzi email e postali (per l'invio dei Documenti di Viaggio) e dettagli bancari. Il Cliente si impegna inoltre a essere in regola per il corretto svolgimento del Servizio di Viaggio ordinato sulla Piattaforma SKYLR e a disporre dei documenti di identità necessari per l'attraversamento delle frontiere.

Articolo 11. RESPONSABILITÀ

11.1. Vendita di Opzioni di Prenotazione. SKYLR garantisce che le Opzioni di Prenotazione sono collocate su Servizi di Viaggio disponibili per la vendita al momento dell'acquisto dell'Opzione di Prenotazione. SKYLR non sarà tuttavia ritenuta responsabile della disponibilità di questi Servizi di Viaggio al momento in cui l'Opzione di Prenotazione è esercitata, che potrebbero essere stati resi non disponibili dal Fornitore di Servizi. In questo caso, il Fornitore di Servizi contatterà direttamente il Cliente per offrirgli un altro Servizio di Viaggio o il rimborso del prezzo dell'Opzione di Prenotazione tramite SKYLR. In tutti i casi, la responsabilità di SKYLR sarà impegnata solo nelle condizioni di diritto comune per i danni diretti subiti dal Cliente derivanti da una violazione dei suoi obblighi contrattuali come definiti qui e è sempre esclusa per danni indiretti e imprevedibili.

11.2. Vendita di Servizi di Viaggio diversi dai Servizi di Trasporto Aereo. SKYLR sarà responsabile della corretta esecuzione del Servizio di Viaggio ordinato dal Cliente senza pregiudizio del suo diritto di rivalsa contro il Fornitore di Servizi e fornirà assistenza al Cliente in caso di difficoltà. SKYLR è così tenuta a riparare danni diretti e prevedibili derivanti dalla mancata esecuzione o dall'esecuzione impropria del Servizio di Viaggio, escludendo tutte le perdite o danni indiretti o imprevedibili subiti dal Cliente, inclusi in particolare ma non esclusivamente qualsiasi guadagno mancato, perdita commerciale (inclusa ma non limitata a perdita di reddito, perdita di profitti, perdita di clienti, perdita di opportunità, perdita di contratti, perdita di risparmi attesi, perdita di guadagni). Se la sua responsabilità è impegnata, SKYLR applicherà i limiti di compensazione previsti dalle convenzioni internazionali conformemente all'articolo L.211-17-IV del Codice del Turismo francese. La sua responsabilità finanziaria massima sarà, in ogni caso, limitata a tre volte il prezzo totale del Servizio di Viaggio, tranne in caso di danno fisico o danno causato intenzionalmente o per negligenza. Inoltre, la responsabilità di SKYLR sarà totalmente o parzialmente esonerata se il danno è attribuibile all'atto del Cliente, all'atto di un terzo non correlato alla fornitura del Servizio di Viaggio e/o a circostanze eccezionali e inevitabili.

11.3. Non conformità. Il Cliente deve segnalare qualsiasi non conformità riscontrata durante l'esecuzione del Servizio di Viaggio.

11.4. Vendita di Servizi di Trasporto Aereo. Quando il Servizio di Viaggio riguarda un servizio di trasporto aereo, SKYLR è responsabile della corretta consegna dei biglietti di trasporto al Cliente e degli obblighi derivanti dal contratto che la lega al Cliente nei limiti previsti nell'articolo 11.1 qui sopra. SKYLR non sarà mai responsabile di eventuali errori commessi dal Fornitore di Servizi nell'esecuzione del Servizio di Trasporto Aereo o nella sua mancata esecuzione, inclusi ritardi, cancellazioni, smarrimenti o furti di bagagli conformemente alle disposizioni dell'articolo L.211-17-3 del Codice del Turismo francese. SKYLR non vedrà la sua responsabilità sostituire quella del Fornitore

di Servizi, che è l'unico responsabile del corretto svolgimento del viaggio in caso di vendita di Servizi di Trasporto Aereo. Il Cliente è informato che, conformemente all'articolo L.211-7, I, 1° del Codice del Turismo francese, SKYLR non ha alcun obbligo di informazione precontrattuale o contrattuale. Pertanto, è responsabilità del Cliente informarsi sulle formalità e requisiti amministrativi necessari per il suo viaggio e l'attraversamento delle frontiere prima di effettuare qualsiasi ordine per un servizio di trasporto aereo. I cittadini francesi possono ottenere queste informazioni nella sezione "consigli ai viaggiatori" sul sito www.diplomatie.gouv.fr.

11.5. Eventi imprevedibili o inevitabili. SKYLR non sarà mai responsabile delle conseguenze di (i) eventi imprevedibili o inevitabili di terzi come: guerre, disordini politici, scioperi al di fuori di SKYLR, sommosse al di fuori di SKYLR, incidenti tecnici o amministrativi al di fuori di SKYLR, congestione aerea, maltempo, ritardi (inclusi i servizi postali...), guasti, smarrimenti o furti di bagagli o altri effetti personali dei viaggiatori; (ii) cancellazioni imposte da circostanze eccezionali e inevitabili, e/o per motivi legati al mantenimento della sicurezza dei viaggiatori, e/o un ordine di un'autorità amministrativa.

Articolo 12. DATI PERSONALI

12.1. Politica di protezione dei dati e trattamento degli Ordini. I dati personali del Cliente raccolti sulla Piattaforma SKYLR consentono a SKYLR di trattare ed eseguire gli Ordini di Servizi di Viaggio. Questa raccolta è effettuata conformemente alla legge n° 78-17 del 6 gennaio 1978 modificata dalla legge del 6 agosto 2004 e poi modificata dalla legge del 20 giugno 2018 secondo il Regolamento Europeo del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018. Per maggiori informazioni, il Cliente è invitato a leggere la Politica di Protezione dei Dati di SKYLR.

12.2. Politica sulla privacy del Fornitore. I dati personali del Cliente possono anche essere raccolti direttamente sul Sito del Fornitore di Servizi dal Fornitore di Servizi. In questo caso, la politica di protezione dei dati del Fornitore di Servizi rimarrà applicabile.

12.3. Utilizzo dei dettagli di contatto telefonico. Se il tuo numero di telefono viene raccolto durante la tua prenotazione, la sua modifica o la sua cancellazione, i tuoi dettagli telefonici saranno utilizzati esclusivamente per la corretta esecuzione delle tue richieste. Nonostante quanto sopra, sei informato che hai la possibilità di registrarti gratuitamente nella lista di opposizione al telemarketing accessibile al seguente indirizzo: <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Articolo 13. ASSICURAZIONE

13.1. Assicurazione di Skylr. SKYLR ha stipulato un contratto di assicurazione con la società Hiscox SA - Hiscox France 38, Avenue de l'Opéra - 75002 Parigi che copre la sua responsabilità civile professionale (RC Pro) fino a 2.000.000 di euro e qualsiasi altra assicurazione richiesta dalle normative applicabili.

13.2. Assicurazione del Cliente. Il Cliente ha anche la possibilità di sottoscrivere un'assicurazione di cancellazione per il Servizio di Viaggio con i Fornitori di Servizi secondo le condizioni stabilite da questi ultimi.

Articolo 14. MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

SKYLR si riserva il diritto di modificare le Condizioni Generali di Vendita, in particolare per riflettere le disposizioni legislative e regolamentari applicabili nonché qualsiasi modifica riguardante in particolare gli Strumenti di Prenotazione. Queste modifiche saranno indicate con qualsiasi mezzo

utile e in particolare con la pubblicazione di un avviso di aggiornamento con la data di aggiornamento, sulle Condizioni Generali di Vendita.

Articolo 15. RECLAMO E MEDIAZIONE

15.1. Il Cliente può presentare un reclamo a SKYLR inviando un'email al servizio clienti di SKYLR al seguente indirizzo: support.clients@optionizr.com, che risponderà il prima possibile. SKYLR si riserva il diritto di inoltrare questo reclamo al Fornitore di Servizi che fornisce il Servizio di Viaggio se è direttamente interessato. In questo caso, SKYLR non sarà responsabile del tempo di risposta o della decisione presa dal Fornitore di Servizi riguardo al reclamo del Cliente.

15.2. In assenza di una risposta soddisfacente da parte di SKYLR entro un tempo ragionevole, il Cliente può contattare il Mediatore del Turismo e del Viaggio i cui dettagli di contatto sono i seguenti: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 75 823 Parigi Cedex 17.

Articolo 16. LEGGE APPLICABILE - TRIBUNALE COMPETENTE

16.1. Le Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge francese.

16.2. In caso di difficoltà relative all'interpretazione o all'applicazione delle Condizioni Generali di Vendita, le Parti cercheranno, per quanto possibile, di risolvere la loro controversia in modo amichevole o attraverso la mediazione. In mancanza di accordo amichevole, la controversia sarà portata davanti al tribunale competente.

ALLEGATO 1

Modulo di informazione standard sui diritti del Cliente per qualsiasi ordine di Servizi di Viaggio diversi dai Servizi di Trasporto Aereo

1. **Prezzo del Servizio di Viaggio.** Il prezzo del Servizio di Viaggio può aumentare solo a causa dell'aumento del costo del carburante o di altre fonti di energia, tasse o oneri sui Servizi di Viaggio o tassi di cambio. Questo aumento deve, in ogni caso, avvenire meno di venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del Servizio di Viaggio e deve essere giustificato. In questo caso, il Cliente ha diritto a una riduzione del prezzo e, quando l'aumento supera l'8%, può annullare il suo Ordine. Il Cliente ha anche il diritto di ottenere una riduzione del prezzo del Servizio di Viaggio in caso di mancata esecuzione o esecuzione impropria del Servizio di Viaggio da parte del Fornitore di Servizi.
2. **Non Conformità.** Il Cliente è tenuto a comunicare qualsiasi non conformità che potrebbe riscontrare durante l'esecuzione del Servizio di Viaggio. Il Cliente ha diritto a una riduzione del prezzo del Servizio di Viaggio durante il periodo di non conformità del Servizio di Viaggio, a meno che tale non conformità non sia imputabile a lui. Il Cliente riceve un numero di telefono di emergenza o dettagli di contatto che gli permettono di contattare SKYLR o il Fornitore di Servizi per richiedere assistenza o per lamentarsi di qualsiasi non conformità riscontrata durante l'esecuzione del Servizio di Viaggio.
3. **Cancellazione dell'Ordine.** Prima dell'esecuzione del Servizio di Viaggio, il Cliente può annullare l'Ordine in qualsiasi momento, previa il pagamento di commissioni di cancellazione appropriate e giustificabili. In caso di modifica di un elemento essenziale del Servizio di Viaggio diverso dal prezzo o di verificarsi di circostanze eccezionali e inevitabili, che influiscono sul luogo di destinazione, il Cliente ha la possibilità di annullare il suo Ordine gratuitamente e di ottenere il rimborso del prezzo del Servizio di Viaggio. Durante l'esecuzione del Servizio di Viaggio, il Cliente ha la possibilità di annullare il suo Ordine gratuitamente quando il Servizio non è eseguito conformemente all'Ordine, se ciò perturba considerevolmente l'esecuzione del Servizio di Viaggio e il Fornitore di Servizi non risolve il problema.
4. **Cessione.** Il Cliente ha la possibilità di cedere il suo Ordine a un cessionario che soddisfa le stesse condizioni per eseguire il Servizio di Viaggio, purché non abbia ancora avuto effetto. In questo caso, il Cliente è tenuto a informare direttamente il Fornitore di Servizi, fornitore del Servizio di Viaggio, conformemente alle procedure previste nelle Condizioni Generali del Fornitore di Servizi. Il Cliente deve anche pagare i costi sostenuti da questo trasferimento direttamente al Fornitore di Servizi.
5. **Insolvenza.** In caso di insolvenza di SKYLR o del Fornitore di Servizi, il Cliente sarà rimborsato del prezzo del Servizio di Viaggio. SKYLR ha stipulato una protezione contro l'insolvenza con GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION. Il Cliente è libero di contattare questa organizzazione se alcuni Servizi di Viaggio sono rifiutati a causa dell'insolvenza di SKYLR o del Fornitore di Servizi.