

## Condizioni generali

## A) LAZIENDA

1. VIAJES ALAMEDA, S.A., che svolge la propria attività come Shuttle Direct, agisce in qualità di agente nelle prenotazioni di servizi di trasporto attraverso il presente sito web. Per ulteriori informazioni su chi siamo e come mettersi in contatto con la nostra ditta si veda la clausola [J](#).

2. Nel realizzare una prenotazione si conferma di aver letto e accettato le presenti condizioni generali, nonché le informazioni presenti sul nostro sito web, dichiarando di possedere la capacità giuridica e l'autorità necessaria per accettare le presenti condizioni generali in nome e per conto proprio e degli accompagnanti. Pertanto ci si assume la responsabilità di effettuare i pagamenti opportuni, di notificare gli eventuali cambi o cancellazioni, di riceverne la conferma e di informare gli altri viaggiatori.

## B) CONTRATTO

1. Shuttle Direct agisce in qualità di agente del Fornitore (qui di seguito "il Fornitore") dei servizi di trasporto. Le presenti condizioni generali stabiliscono le norme di prenotazione di tali servizi di trasporto offerti sul nostro sito web.

2. I servizi indicati sul nostro sito web non costituiscono un'offerta di vendita da parte nostra, ma un invito a presentare un'offerta al Fornitore di tali servizi. Rientra nella nostra facoltà accettare o rifiutare l'offerta fatta per conto del Fornitore. In caso di accettazione dell'offerta, sarà stipulato un contratto con il Fornitore. Le condizioni generali del contratto con il Fornitore si considerano accettate nel realizzare la prenotazione e nell'accordare il proprio consenso alle stesse. Si prega di leggere attentamente le condizioni generali del Fornitore poiché comprendono informazioni d'interesse sulla prenotazione effettuata. Se lo si desidera è possibile richiederne una copia.

3. Il contratto sarà sottoscritto con il Fornitore e quindi la denominazione sociale e i dati di contatto dello stesso saranno riportati nel voucher che sarà inviato al Cliente (si veda la successiva clausola [C](#)(3)). Si tenga presente che alla prenotazione saranno applicate le condizioni generali del Fornitore. Il nostro compito si limita ad agevolare la stipulazione del contratto tra Cliente e Fornitore. In qualità di agenti decliniamo ogni responsabilità sui servizi prestati dal Fornitore.

4. Nessuno dei servizi di trasporto offerti sul nostro sito web costituisce un "tutto compreso" nel senso indicato dalla Direttiva Europea relativa ai viaggi "tutto compreso", alle vacanze "tutto compreso" e ai circuiti "tutto compreso" del 1990, né ai sensi di nessuna legge del Paese in cui si realizza la prenotazione che implementa la

suddetta Direttiva Europea nel Diritto nazionale. Si prega di tenere presente che, pur realizzando più di una prenotazione alla volta, ciascuna di esse costituiscono un contratto indipendente fra il Cliente e il Fornitore.

## C) PRENOTAZIONE ON-LINE

1. Sul nostro sito web è possibile trovare tutti i servizi di trasporto descritti nel successivo punto [K](#)(1). Nel compilare il modulo di prenotazione si realizza un'offerta d'acquisto on-line. In tale modulo si richiederà di fornire e confermare le informazioni che, successivamente, saranno trasmesse al Fornitore. Nel confermare le informazioni, si prega di accertarsi della correttezza dei nomi, delle date e degli orari e contattarci immediatamente qualora si riscontrassero eventuali errori. La comunicazione dei dati della carta bancaria da parte del Cliente ci garantisce che è autorizzato ad utilizzarla e che disponiamo della sua approvazione per addebitare, con carattere immediato, l'importo dei servizi sul suo conto.

2. Nel ricevere la richiesta di prenotazione e il relativo pagamento da parte del Cliente gli sarà inviata via e-mail una ricevuta per conto del Fornitore. Mediante detta e-mail sarà inviata unicamente la conferma dell'effettiva ricezione del pagamento per conto del Fornitore avvisando che si sta dando corso alla richiesta inoltrata. Quest'ultima non potrà quindi essere considerata una conferma definitiva della prenotazione. In seguito all'invio di una e-mail di conferma della prenotazione entrerà in vigore un contratto vincolante fra il Cliente e il Fornitore. La data del contratto sarà quella riportata nella e-mail di conferma.

3. Nella e-mail di conferma della prenotazione, sarà possibile trovare un link diretto al voucher di viaggio del cliente. In tale voucher figurerà la denominazione del Fornitore con il quale il Cliente ha stipulato il contratto, nonché i suoi dati di contatto. Detto voucher dovrà essere stampato, firmato e consegnarlo al Fornitore per poter usufruire del servizio prenotato. La mancata presentazione del voucher potrebbe comportare la cancellazione del servizio. È consigliabile portare con sé durante il viaggio più copie del voucher, della richiesta di prenotazione e le e-mail di conferma, in modo da poterli presentare ogniqualevolta si richiede.

4. Sarà necessario comunicare la ricezione di ogni notificazione ricevuta. In caso di mancata conferma della ricezione qualora i nostri registri indicassero il contrario la notificazione si considererà ricevuta.

5. Controllare attentamente le informazioni riportate nel voucher al momento della ricezione. Qualora si riscontrassero errori si prega di comunicarlo immediatamente poiché è possibile che successivamente non si possano effettuare cambiamenti. In qualità di agente del Fornitore la nostra ditta provvederà a comunicargli la richiesta di

prenotazione declinando qualsivoglia responsabilità sugli errori che potrebbero eventualmente figurare nel voucher, salvo errori da noi commessi. Qualora si riscontrassero eventuali errori si prega di comunicarlo 48 ore prima di iniziare il viaggio. Si prega di consultare le clausole [E](#) ed [F](#) qualora si desiderassero ulteriori informazioni sulla nostra politica di cambi e cancellazioni.

6. Le informazioni fornite nel corso della prenotazione saranno comunicate unicamente al Fornitore o alle persone incaricate della prestazione del servizio. Le informazioni potrebbero essere cedute alle autorità pubbliche competenti, ad esempio quelle doganali e quelle addette all'immigrazione, qualora venisse richiesto dalle stesse o prescritto dalla legge. Quanto detto sarà applicabile anche in caso di informazioni riservate fornite dal Cliente e relative ad eventuali menomazioni, necessità alimentari o convinzioni religiose, fra altri aspetti. Alcuni dati potrebbero essere inoltre trasmessi a società specializzate nella valutazione di rischio o credito.

7. Qualora si viaggi al di fuori dello Spazio Economico Europeo i requisiti di protezione dei dati potrebbero non essere altrettanto rigorosi rispetto a quelli previsti nel Paese in cui è stata realizzata la prenotazione. Non è possibile dare corso alla richiesta del Cliente senza comunicare tali informazioni alle persone pertinenti. Se si desidera ottenere ulteriori informazioni sulla nostra politica in materia di protezione dei dati, si prega di consultare la successiva clausola S.

#### D) PAGAMENTO

1. L' agente di viaggio, o terzi, nel realizzare una prenotazione a nome del Cliente agisce come suo rappresentante. Nell'invviare una richiesta di prenotazione sarà richiesto il versamento di una caparra o il pagamento della totalità dell'importo. Qualora venisse richiesta solo la caparra sarà necessario pagare l'importo rimanente al Fornitore all'arrivo a destinazione. Nel caso in cui il Fornitore rifiuti la richiesta di prenotazione del cliente si provvederà a inviare opportuna comunicazione via e-mail e a rimborsare la totalità della somma ricorrendo alla stessa modalità di pagamento utilizzata dal cliente.

#### E) CAMBI

1. Le richieste di cambio di prenotazione dovranno essere inoltrate per iscritto alla nostra attenzione e non avranno alcuna validità fino alla ricezione delle stesse e comunque mai prima di aver ricevuto la conferma, via e-mail, che il Fornitore ha realizzato la modifica richiesta. È possibile realizzare i cambi desiderati nella sezione "La mia Prenotazione" del nostro sito web o inviando un fax o una e-mail almeno 48 ore prima dell'inizio del viaggio. Per ulteriori informazioni su come contattarci si prega di consultare la clausola [J](#) . I cambi generano una tassa di gestione ragionevole che dovrà essere pagata in anticipo.

2. Qualora si richiedessero cambi del luogo di partenza o di destinazione, dei dati del volo, del numero o dell'età dei passeggeri che comportassero costi aggiuntivi (ad esempio nel caso in cui viaggiassero più persone di quelle inizialmente previste o si dovesse cambiare l'ora del volo), sarà necessario pagare la differenza nel momento in cui si effettua la modifica. Detta operazione non è soggetta ad alcuna tassa di gestione.

3. Qualora il Fornitore non applicasse nessun sovrapprezzo per la modifica richiesta (ad esempio la modifica del numero del volo), non sarà richiesto nessun pagamento aggiuntivo purché la modifica venga effettuata almeno 48 ore prima dell'inizio del viaggio.

4. Qualora la modifica comportasse una riduzione della tariffa iniziale, le sarà rimborsata la differenza, fatta salva una tassa di gestione ragionevole, purché la modifica venga effettuata almeno 48 ore prima dell'inizio del viaggio.

5. Le modifiche al momento dell'arrivo al punto d'incontro dovute a un ritardo o all'arrivo anticipato del volo, nonché a ritardi dovuti ai controlli di sicurezza o al ritiro bagagli, non si considereranno modifiche della prenotazione purché il ritardo non superi i 60 minuti rispetto all'orario previsto.

6. I cambi effettuati entro le 48 ore precedenti alla prima tappa del viaggio sono soggetti al pagamento di una tassa di gestione ragionevole.

#### F) CANCELLAZIONE

1. Le richieste di cancellazione della prenotazione ci dovranno essere inviate per iscritto e non saranno valide fino alla ricezione delle stesse da parte nostra per conto del Fornitore. Si potrà effettuare la cancellazione attraverso la sezione "La mia prenotazione" del nostro sito web o inviando un fax o una e-mail. Si prega di consultare la clausola [J](#) se si desiderano ulteriori informazioni su come contattarci .

2. Se è stata realizzata una prenotazione per un viaggio di andata e ritorno, il Fornitore potrà rimborsare il tragitto non realizzato purché vengano soddisfatte le condizioni che si riportano qui di seguito e qualora la cancellazione si produca almeno 48 ore prima dell'inizio del viaggio.

3. Non si effettuerà il rimborso se non è stata cancellata la prenotazione, totalmente o in parte, almeno 48 ore prima della data di partenza indicata nel voucher. Qualora non sia possibile viaggiare per motivi di salute, il rimborso sarà realizzato su presentazione di apposito documento giustificativo nel quale dovrà risultare l'impossibilità di mettersi in viaggio (ad esempio un certificato medico).

4. In caso di ritardo o di cancellazione del servizio prenotato o in caso di overbooking e qualora si decidesse, quindi, di rinunciare al viaggio, si potrà realizzare un rimborso dietro restituzione del voucher. Qualora sia già stata realizzata una tratta del viaggio, il rimborso sarà costituito dalla differenza del valore fra un biglietto di andata e un biglietto di andata e ritorno.

5. Se il servizio non è all'altezza delle aspettative del Cliente o questi desiderasse richiedere un rimborso per qualsiasi altro motivo, si prega di consultare la successiva clausola [O](#).

#### G) SEDIE A ROTELLE E SCOOTER

1. Si dovrà indicare se si viaggerà con una sedia a rotelle o con uno scooter elettrico al momento di compilare la richiesta di prenotazione. Si prega di specificare se si tratta di un modello pieghevole, manuale o se dispone di una batteria e/o motore in maniera tale da offrire un servizio adeguato al suo trasporto.

#### H) ASSICURAZIONE

1. Molti Fornitori richiederanno la sottoscrizione di un'assicurazione di viaggio come condizione imprescindibile per realizzare la prenotazione. Si consiglia vivamente di stipulare una polizza in grado di coprire sia la persona che effettua la prenotazione che gli altri viaggiatori in caso di cancellazione della prenotazione e che copra anche i costi di assistenza (compreso il rimpatrio) in caso di incidente, malattia o fallimento del Fornitore, perdita di bagagli e di denaro ed altre eventuali spese. Qualora si sia stipulata detta polizza con la nostra ditta, si prega di controllare attentamente che tutti i dati siano corretti e di verificare che sono state comunicate tutte le informazioni rilevanti (ad esempio il proprio stato di salute). Le informazioni occultate o incomplete potrebbero influire negativamente sull'assicurazione e arrivare persino ad invalidarla.

#### I) LA NOSTRA RESPONSABILITÀ

1. Il cliente stipula un contratto di servizi con il Fornitore e non con la nostra ditta. In qualità di agenti, decliniamo ogni eventuale responsabilità derivante dai servizi richiesti dal cliente. La nostra responsabilità si limita ad offrire informazioni sul nostro sito web, sulle prenotazioni disponibili, mettendo a disposizione del cliente la tecnologia necessaria per consentirgli di realizzare la richiesta di prenotazione, per trasmettere i dati della richiesta inviataci attraverso il nostro sito web al Fornitore, per informare il Cliente dei cambi eventualmente effettuati dal Fornitore sulla sua prenotazione, e per comunicare i cambi e le cancellazioni che il cliente desidera richiedere al Fornitore. Decliniamo ogni responsabilità sulle perdite eventualmente provocate dall'incorretto inoltrare della richiesta del Cliente da parte del Fornitore in seguito agli errori commessi

nella compilazione del modulo di richiesta o nella comunicazione di informazioni incomplete e poco precise durante il processo di prenotazione.

2. La nostra ditta declina ogni responsabilità derivante dai servizi sui quali sono state fornite informazioni in buona fede. Le informazioni sui servizi, i mezzi di trasporto, i calendari di viaggio, gli orari di partenza e di arrivo e le distanze, sono approssimative e hanno carattere meramente orientativo e la Shuttle Direct non è in grado di garantire la loro esatta corrispondenza con le informazioni riportate sul proprio sito web.

3. La Shuttle Direct non effettua nessuna valutazione circa l'idoneità di un servizio di trasporto specifico e non è responsabile della sua scelta. Qualora si considerasse che la nostra ditta è comunque responsabile per qualsiasi motivo, quest'ultima si limiterà, al massimo, al doppio del costo della prenotazione effettuata (e della somma proporzionale qualora non riguardasse tutte le parti della prenotazione).

5. Eventuali reclami per decesso o danni personali derivanti dal servizio dovranno essere presentati al Fornitore e saranno soggetti alle leggi e alla giurisdizione del Paese nel quale sono stati offerti i servizi. La denominazione sociale e i dati di contatto del Fornitore figureranno nel voucher.

6. Il nostro sito web potrebbe contenere errori fortuiti che saranno corretti al più presto una volta rilevati. Qualora figurassero promozioni e prezzi incorretti, ci riserviamo il diritto di rescindere il contratto in nome e per conto del Fornitore e di rimborsarle la totalità dell'importo.

7. Si declinano eventuali responsabilità derivanti dai servizi aggiuntivi stipulati direttamente con il Fornitore.

8. Non si garantisce l'esattezza del contenuto del sito web, né l'assenza di virus o difetti simili che possano produrre effetti dannosi.

#### J) CONTATTO

1. Tutte le comunicazioni con i Clienti avverranno via e-mail, si consiglia quindi di leggere la propria posta prima del viaggio. Eventuali cambi a noi noti in anticipo o cancellazioni relative al contratto dei nostri clienti saranno a questi notificate all'indirizzo di posta elettronica indicato nella loro richiesta di prenotazione. A detto indirizzo, saranno inoltre inviate le informazioni che potrebbero essere di loro interesse.

2. Il Cliente dovrà indicarci il proprio indirizzo di posta elettronica e il proprio numero di cellulare attuale comunicando eventuali modifiche degli stessi. È imprescindibile indicare il numero di cellulare perché il Cliente possa essere rintracciato durante il viaggio qualora gli si dovessero comunicare urgentemente questioni relative alla sua

prenotazione.

3. Il nostro indirizzo postale è il seguente: Attenzione al Cliente , Vía Emilio Ortuño, 15, 03501 Benidorm, Alicante, Spagna, numero di telefono: (+34) 966830101, fax: (+34) 965856551, indirizzo di posta [elettronica:customer.care@viajesalameda.com](mailto:electronica.customer.care@viajesalameda.com), sito web: [www.shuttledirect.com](http://www.shuttledirect.com) e [www.viajesalameda.com](http://www.viajesalameda.com)

#### K) MODALITÀ DI TRASPORTO

La Shuttle Direct potrà effettuare la prenotazione delle seguenti modalità di trasporto:

- **Veicolo privato con autista:**  
Si offre questo servizio di trasporto al Cliente e agli accompagnanti attenendosi all'ora e al percorso richiesti. Il Cliente e gli accompagnanti non viaggeranno con altri passeggeri.
  - **Navetta o veicoli condivisi:**  
Si offre questa modalità di trasporto in veicoli che operano su percorsi con orari di partenza flessibili a clienti che hanno realizzato la prenotazione in anticipo. Il cliente e gli accompagnanti viaggeranno in un veicolo condiviso con altri passeggeri. Il Fornitore determinerà qual è il veicolo più adatto per questo servizio.
  - **Trasporto pubblico:**  
Si utilizza questo servizio di trasporto per il pubblico generale che segue un itinerario e orari predefiniti. Il cliente e gli accompagnanti viaggeranno in un veicolo condiviso con altre persone.
  - **Noleggio di veicoli senza autista:**  
Si offre un veicolo a noleggio senza autista per un breve periodo di tempo.
2. Il Fornitore realizzerà tutti gli sforzi necessari per raggiungere il punto d'incontro all'ora indicata nel voucher, ma non si offre nessuna garanzia a questo proposito.
3. Nel caso dei veicoli privati con partenza dall'aeroporto, l'autista attenderà un massimo di 60 minuti rispetto all'ora di arrivo prevista nel voucher. In tutti gli altri punti d'incontro l'attesa prevista si limiterà a 20 minuti rispetto all'ora indicata nel voucher.
4. Spetta al cliente accertarsi della data, dell'ora e del luogo riportati nel voucher e verificare le informazioni inviategli via e-mail successivamente. Dovrà arrivare all'aeroporto almeno 10 minuti prima dell'apertura del check-in (non della chiusura) e, in ogni caso, almeno due ore prima della partenza prevista del volo.

5. Il Fornitore si riserva il diritto di scegliere il percorso verso la destinazione finale che non dovrà essere necessariamente quello più corto e non avrà l'obbligo di transitare su strade soggette a pedaggio.

6. Si tenga presente che la maggior parte dei fornitori non pagherà nessuna indennità in caso di ritardo, cancellazione o mancata prestazione di un servizio per circostanze o eventi fortuiti che esulano dal suo controllo, compresi, fra le altre circostanze, gli incidenti che riguardano terzi lungo il tragitto, i controlli di polizia, gli atti di terrorismo o vandalismo, le condizioni climatiche estreme o gli scioperi.

7. Si realizzerà il trasporto fra il punto di partenza e quello d'arrivo indicati nel voucher. Si dovrà fornire un indirizzo completo e dettagliato indicando il nome della via e il numero. Nel caso di trasporti privati, l'autista porterà o preleverà il cliente nel luogo più vicino possibile al suo alloggio in funzione delle caratteristiche fisiche del veicolo e dell'accesso all'indirizzo richiesto. Nel caso di navette e di veicoli condivisi il cliente sarà accompagnato al proprio alloggio o al punto ad esso più vicino. Nel caso di trasporti pubblici sarà lasciato e prelevato nelle fermate degli autobus, stazioni degli autobus, ecc.

8. Qualora l'accesso alla strada convenzionale sia vietato, per le condizioni meteorologiche o per altre cause simili, e il cliente desidera essere accompagnato fino a destinazione attraverso un itinerario più lungo, dovrà farsi carico delle spese aggiuntive.

9. Tutti i veicoli disporranno di un'assicurazione nel rispetto della normativa locale.

10. Nella sua richiesta di prenotazione il Cliente dovrà indicare se viaggia accompagnato da minori. È obbligatorio utilizzare i seggiolini auto per bambini offerti, sebbene sia raccomandabile portare con sé i propri poiché i requisiti di sicurezza variano a seconda del Paese.

11. Qualora non si informi della presenza di minori il servizio di trasporto sarà soggetto alla disponibilità dei seggiolini per bambini nel veicolo. Qualora non fossero disponibili seggiolini auto per bambini il prezzo del servizio non sarà rimborsato e non si avrà l'obbligo di prestarlo.

12. Alcuni fornitori richiedono la riconferma del viaggio per telefono. Questa condizione è riportata nel voucher. Qualora non si riconfermasse il viaggio il servizio non sarà prestato e non sarà rimborsato il relativo importo.

13. Nel voucher figura il numero per le emergenze disponibile 24 ore su 24.

14. Non si garantisce il tipo di veicolo nel quale si effettuerà il trasporto. Il Fornitore dispone di totale libertà per cambiare il veicolo senza che ciò comporti alcuna

responsabilità nei confronti del Cliente. In alcuni casi si procederà a cambiare il veicolo se, in questo modo, è possibile offrire il servizio che, in caso contrario, non potrebbe essere prestato.

15. Per quanto riguarda i ritardi dei voli, le deviazioni dell'itinerario o le perdite di coincidenze, se il servizio di trasporto parte da un aeroporto si applicherà la seguente politica di attesa:

Ritardi dei voli:

- **Veicolo privato con autista:**  
È compresa l'attesa per un massimo di tre ore rispetto all'ora prevista del volo. Qualora il volo avesse un ritardo superiore alle tre ore, ci si dovrà mettere in contatto con il Fornitore per richiedere che l'autista rimanga in attesa. In questo caso, si dovrà pagare un costo aggiuntivo prima della prestazione del servizio. In caso contrario non si presterà il servizio.
- **Navette o veicoli condivisi:**  
Le sarà riservato un posto nel successivo veicolo condiviso disponibile.
- **Trasporto pubblico:**  
Le sarà offerto un posto nel successivo servizio programmato disponibile.

Deviazione dei voli:

La compagnia aerea dovrà trasportare il cliente fino all'aeroporto previsto di arrivo e si applicherà la politica per i ritardi descritta in precedenza.

In caso di cancellazione o perdita del proprio volo o di una coincidenza, si prega di consultare la nostra politica di cancellazione riportata nella clausola [E](#).

13. Nel caso si prenoti un servizio di trasporto privato con autista e non si raggiungesse il punto d'incontro entro i 20 minuti successivi all'ora riportata nel voucher, il Fornitore contatterà il cliente al numero di cellulare da questi indicato. Qualora non si riuscisse a contattarlo perché la qualità del collegamento è insufficiente, non c'è campo, si è attivata la segreteria telefonica o il cliente non risponde alla chiamata, il servizio sarà cancellato e il Fornitore non sarà obbligato a prestarlo, né a rimborsare il relativo importo.

## L) BAGAGLIO

1. Sul bagaglio si dovrà apporre un'etichetta nella quale si dovrà riportare il nome del suo proprietario e l'indirizzo di destinazione.
2. Ogni passeggero potrà portare con sé una valigia con un peso massimo di 20 kg

(dimensione complessiva massima lunghezza + larghezza + profondità: 158 cm) e un bagaglio a mano con un peso massimo di 5 kg (dimensione massima di 45cm x 35cm x 20cm).

3. Il cliente dovrà dichiarare l'eventuale sovrappeso al momento della prenotazione. Dovrà farsi carico delle spese aggiuntive che possano prodursi, compreso il costo generato dai veicoli supplementari per consentire il trasporto del bagaglio non dichiarato. Il Fornitore si riserva il diritto di rifiutarsi di trasportare il bagaglio in eccesso.

4. Il bagaglio non potrà contenere articoli proibiti come sostanze pericolose, animali dei quali non sia stata data comunicazione ai sensi della successiva clausola 8, armi da fuoco, articoli deperibili od oggetti fragili.

5. Si consiglia di non introdurre nel proprio bagaglio oggetti fragili, preziosi come, ad esempio, gioielli, denaro, metalli preziosi, oggetti d'argento, disegni o altri titoli negoziabili, documenti, passaporti e altri documenti d'identità, campioni, ecc.

6. Il Cliente è responsabile del proprio bagaglio e dovrà assumerne il rischio. La nostra ditta e il Fornitore declinano ogni responsabilità per eventuali perdite o danni del bagaglio. Si consiglia di stipulare una polizza assicurativa in grado di coprire eventuali perdite e danni.

7. Il bagaglio dimenticato nel veicolo sarà inviato all'indirizzo indicato dal Cliente nella prenotazione. Eventuali spese aggiuntive derivanti da tale invio saranno a carico del Cliente.

8. È necessario indicare al momento della prenotazione se si viaggia con animali domestici. Gli animali viaggiano sotto la responsabilità del Cliente in appositi contenitori in ottemperanza ai requisiti stabiliti dalla IATA per il trasporto aereo. È bene tener presente che gli animali possono innervosirsi durante il viaggio, di conseguenza è necessario adottare i necessari accorgimenti. In caso di reclamo o domanda il Cliente sarà tenuto a versare alla nostra ditta eventuali indennità per i danni causati dall'animale di sua proprietà.

## M) RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

1. È responsabilità del Cliente portare con sé la documentazione necessaria da esibire alla polizia di frontiera. La nostra ditta e il Fornitore declinano ogni responsabilità per le eventuali perdite causate dal non portare con sé la documentazione o dal mancato rispetto delle norme doganali, della polizia, dell'autorità fiscale o dell'amministrazione dei Paesi nei quali si richiede l'entrata. Il voucher non potrà essere considerato documento valido per ottenere visti.

2. Con la presente il cliente s'impegna a indennizzare e rimborsare eventuali cauzioni,

multe o importi corrisposte dalla nostra ditta alle autorità competenti a seguito di violazioni di leggi, normative o qualsiasi altro requisito imposto dai Paesi in cui il Cliente desidera entrare, dai quali intende uscire o attraverso i quali desidera transitare. In questo caso la nostra ditta si riserva il diritto di trattenere eventuali importi appartenenti al Cliente fino al pagamento complessivo dell'importo.

#### N) DIRITTO DI AMMISSIONE

1. Il Fornitore, l'autista o il nostro rappresentante si riservano il diritto di rifiutare il trasporto di passeggeri sotto l'effetto dell'alcol, di droghe e/o il cui comportamento sia suscettibile di rappresentare una minaccia per l'autista, per gli altri passeggeri o per se stessi. Non sarà corrisposto rimborso alcuno, né si avrà l'obbligo di prestare il servizio al Cliente o agli accompagnanti né di proporre una soluzione alternativa.

2. Il consumo di alcolici e di sostanze stupefacenti è severamente proibito nei veicoli e non è permesso fumare all'interno degli stessi.

#### O) RECLAMI

1. Poiché i soggetti del contratto sono il Cliente e il Fornitore, eventuali lamentele o reclami relativi al servizio dovranno essere indirizzati direttamente a quest'ultimo. Se durante il viaggio si presentassero dei problemi si dovrà informare immediatamente il Fornitore a destinazione. I dati di contatto del Fornitore sono riportati nel voucher. Non attenersi al procedimento sopraindicato ridurrà le possibilità di investigare il reclamo presentato dal Cliente e di risolvere il problema; potrebbe, inoltre, risultare sminuita l'indennità alla quale si aspira o, addirittura, a seconda delle circostanze, potrebbero essere negati eventuali compensi. In caso di necessità il Cliente potrà, una volta a destinazione, mettersi in contatto con la nostra ditta o scriverci al suo ritorno a casa. Si prega di consultare i dati di contatto nella clausola [J](#).

#### P) LINGUE

1. Il nostro sito web è disponibile in varie lingue. Il nostro servizio di attenzione al cliente e di assistenza via e-mail è disponibile in spagnolo e in inglese, sebbene si farà il possibile per prestare detto servizio nella lingua in cui il Cliente ha stipulato i servizi.

2. La qualità della traduzione dei nostri siti web e delle presenti condizioni generali è stata sottoposta ad opportuni controlli. In caso di discrepanza, prevarrà la versione spagnola.

#### Q) DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

1. Il copyright, i marchi registrati e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale riportati sui

siti web sono proprietà di VIAJES ALAMEDA, S.A. o le sono stati concessi in licenza e sono protetti dalle normative nazionali e internazionali.

2. Si proibisce l'uso del contenuto del nostro sito web, compresa la modifica, la pubblicazione successiva, la riproduzione o la rappresentazione totale o parziale dello stesso senza il nostro consenso esplicito.

3. Con la presente il Cliente s'impegna a non utilizzare i nostri siti web per fini illeciti.

#### R) DIRITTO APPLICABILE E FORO COMPETENTE

1. Le presenti condizioni generali sono disciplinate dal diritto spagnolo.

2. Al momento della prenotazione le presenti condizioni generali saranno soggette alle leggi spagnole e competenza del foro di Benidorm (Alicante). Nel contratto stipulato con il Fornitore si specificherà il diritto applicabile.

#### S) POLITICA SULLA PRIVACY

1. L'accesso ai nostri siti web è anonimo, di conseguenza l'utente non sarà registrato in nessun servizio on-line.

2. L'anonimato sarà mantenuto anche durante la ricerca di offerte o la lettura delle informazioni generali riportate sul sito web. Il Cliente non sarà registrato durante l'uso dei servizi on-line.

3. Sul nostro sito web si ricorre tuttavia, all'utilizzo di cookies (identificatori degli utenti) per ottenere informazioni sull'uso del sito web, sul server al quale si collega il computer, sul tipo di esploratore (Firefox o Internet Explorer, fra gli altri) o sapere se il Cliente ha risposto ad un annuncio o una e-mail da noi inviatogli. L'insieme delle informazioni indicate vengono raccolte e analizzate per valutare il tempo di risposta agli annunci, alle offerte inviate per e-mail e alla politica di marketing. I dati personali dell'internauta non figureranno in questa cattura dei dati.

4. Allo scopo di offrire ai nostri Clienti prodotti o servizi specifici on-line, gli si potrebbero richiedere dati personali, indirizzi di posta elettronica ed informazioni relative a carte di credito per l'eventuale invio di corrispondenza, registrazione su siti web, realizzazione di acquisti o partecipazione a sondaggi elettronici, dati che sono tutti di cessione volontariamente. In questo modo è possibile offrire con maggiore facilità prodotti o servizi, eseguire un attento monitoraggio o presentare offerte di prodotti e servizi che potrebbero eventualmente interessare al Cliente.

5. Dopo l'uso dei nostri servizi on-line da parte del Cliente, è possibile che si utilizzi

l'informazione ottenuta come, ad esempio, il luogo e la modalità d'uso dei nostri prodotti e servizi, allo scopo di personalizzare l'esperienza on-line del Cliente e di potergli inviare le offerte e le informazioni che si adattano meglio al suo profilo in maniera che questi ne possa usufruire sia che disponga di collegamento a Internet o meno. I nostri siti web, inoltre, dispongono di cookies che consentono di riconoscere come utente registrato il Cliente che vi accede per la seconda volta .

6. Nell' accedere ai nostri siti web, il Cliente autorizza automaticamente la nostra ditta ad utilizzare le informazioni da questi fornite in precedenza. Dette informazioni potrebbero essere utilizzate, ad esempio, per offrire al Cliente determinati servizi, garantire una corretta fatturazione, valutare l'interesse del consumatore verso i nostri servizi e informarlo sui nostri prodotti e/o servizi. I dati personali ottenuti saranno custoditi in archivi automatizzati. Detti archivi sono oggetto di una dichiarazione presso l'Agenzia per la Protezione dei Dati. Se il Cliente comunica il proprio indirizzo di posta elettronica, o se lo ha già fatto in precedenza, potrà ricevere a tale indirizzo eventuali offerte. Queste ultime potrebbero basarsi sulle informazioni da egli fornite nel corso della prima operazione, nel corso di sondaggi, o basarsi su informazioni in cui questi abbia specificato le proprie preferenze d'acquisto e il proprio stile di vita, o basarsi su dati disponibili provenienti da fonti esterne come i Fornitori e le società di marketing. Al Cliente saranno inviati direttamente detti messaggi pubblicitari. Nel ricevere una e-mail da parte del Cliente la nostra ditta è in grado di ottenere informazioni relative alla sua posta elettronica sapendo, ad esempio, se è in grado di leggere la corrispondenza in formato HTML, se può aprire i grafici pesanti, ecc. Qualora l'indirizzo di e-mail funzionasse con HTML, sarebbe possibile inviare documentazione in questo formato con grafici.

7. Si tenga conto del fatto che la e-mail non sarà ceduta ai Fornitori, sebbene è possibile che vengano inviate al Cliente offerte per conto degli stessi. Si ricorda, inoltre, che nell'usufruire di un'offerta di un Fornitore attraverso il nostro sito, si diventa direttamente loro clienti di conseguenza il Fornitore potrà inviare al Cliente le proprie offerte. In questo caso il Cliente dovrà notificare al Fornitore, in maniera indipendente, se desidera o meno ricevere le sue future offerte. L'obiettivo della nostra ditta è quello di far pervenire al Cliente offerte che possano essere di suo interesse alla luce delle prenotazioni precedenti considerate utili. Tali offerte sono elaborate e gestite nel rispetto di rigorose misure di sicurezza destinate a proteggere la riservatezza dei dati personali del Cliente. Tuttavia, sarà possibile in qualsiasi momento richiedere che venga bloccato l'invio delle offerte .

8. La nostra ditta offre ai Clienti la possibilità di rifiutare facilmente le offerte per posta elettronica. Sebbene alcuni Clienti ci abbiano fatto presente che desiderano ricevere informazioni più dettagliate su questa possibilità, riteniamo importante che ogni Cliente possa scegliere. Si prega, quindi, di cliccare nell'apposito riquadro della corrispondenza commerciale se non si desidera ricevere ulteriori offerte. In ogni e-mail

da noi inviata s'indicherà come agire qualora non si desideri ricevere ulteriori informazioni da parte nostra. È possibile, inoltre, configurare o modificare le proprie preferenze di posta elettronica ogniqualevolta lo si desidera.

9. La nostra ditta s'impegna espressamente, nei limiti del possibile, a non stipulare, offrire, né inviare offerte a minori.

10. Per questo motivo è proibita la registrazione ai servizi e l'accesso ai nostri siti web a minori. Si ricorda ai rappresentanti legali o tutori di questi ultimi che è loro obbligo controllare l'uso che i minori fanno di Internet. Qualora un rappresentante legale si accorga che un minore si è registrato ai nostri servizi elettronici dovrà notificarcelo immediatamente per consentirci di cancellare la relativa registrazione.

11. Ai sensi della legislazione in vigore la nostra ditta comunicherà ai clienti che lo desiderano i dati personali che li riguardano presenti nei nostri archivi. Qualora il Cliente ritenga che le informazioni di cui disponiamo sono incorrette o incomplete, è pregato di contattarci. Si invita a consultare la clausola [J](#) per ulteriori informazioni sui nostri dati di contatto.

12. Si ricorda che accedendo attraverso il nostro ad altri siti web le condizioni di riservatezza potrebbero essere diverse da quelle descritte in precedenza.

13. La nostra ditta declina ogni responsabilità in merito al contenuto o alle condizioni dei siti web ai quali si rinvia o vincolati al nostro sito.

Ultimo aggiornamento: aprile 2010.