

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito le “Condizioni Generali”) disciplinano il rapporto tra sostravel.com S.p.A. (di seguito “sostravel” o “Società”) e il cliente (di seguito l’“Utente”), avente ad oggetto:

- la concessione di una licenza personale, non cedibile e non esclusiva, per l’utilizzo dell’APP;
- l’erogazione dei servizi gratuiti e/o a pagamento offerti da sostravel tramite l’APP, come di seguito descritti.

## Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, i termini di seguito indicati in carattere grassetto hanno il seguente significato.

<b>APP:</b>	indica l’applicazione mobile di sostravel per sistemi iOS e Android, i relativi software, e tutti i suoi successivi sviluppi, aggiornamenti e/o modifiche.
<b>Bagaglio:</b>	qualsiasi contenitore oggetto del Servizio Lost & Found Concierge offerto da sostravel, con esclusione del relativo contenuto.
<b>Condizioni Generali:</b>	le presenti condizioni generali di contratto, accettate dall’Utente al momento della registrazione del proprio <i>account</i> sull’APP.
<b>Customer Care:</b>	il team di sostravel che fornisce il servizio di Lost & Found Concierge.
<b>Eventi Dannosi:</b>	indica il Ritardato Rintracciamento del Bagaglio e/o lo Smarrimento del Bagaglio.
<b>Indennizzo della Compagnia Aerea:</b>	l’ammontare riconosciuto dalla Compagnia Aerea all’Utente nel caso di Smarrimento del Bagaglio.
<b>Mancata Consegna del Bagaglio:</b>	la mancata consegna del Bagaglio all’arrivo nell’aeroporto di destinazione.
<b>Modulo Quietanza:</b>	ha il significato di cui al paragrafo 3.3.4.
<b>Modulo Risarcimento:</b>	ha il significato di cui al paragrafo 3.3.4.
<b>Penale:</b>	ha il significato di cui al paragrafo 3.2.1.
<b>Periodo di Recesso:</b>	ha il significato di cui al paragrafo 7.1.
<b>PIR:</b>	numero di pratica rilasciato all’Utente dall’ufficio Lost & Found dell’aeroporto di destinazione in caso di Mancata Consegna del Bagaglio.
<b>Procedura di Denuncia:</b>	indica la procedura che l’Utente è tenuto a seguire nelle ipotesi di Mancata Consegna del Bagaglio

## **Richiesta di Risarcimento:**

ha il significato di cui al paragrafo 3.3.3.

---

## **Ritardato Rintracciamento del Bagaglio:**

indica il ritrovamento del Bagaglio dopo il termine di 24 (ventiquattro) ore decorrenti dal perfezionamento della Procedura di Denuncia.

---

## **Servizi:**

i servizi offerti all'Utente da sostravel tramite l'APP, meglio descritti al paragrafo 2.2.

---

## **Smarrimento del Bagaglio:**

indica il mancato ritrovamento del Bagaglio entro 21 (ventuno) giorni dalla Mancata Consegna del Bagaglio.

---

## **sostravel o Società:**

sostravel.com S.p.A., con sede legale in Gallarate (VA), Via Olona n. 183/G, sito internet [www.sostravel.com](http://www.sostravel.com), iscritta al Registro delle Imprese di Varese al n. 03624170126 e nel Repertorio Economico Amministrativo al n. 366690, società appartenente al gruppo Safe Bag S.p.A.

---

## **Tag:**

codice identificativo del bagaglio rilasciato dalla compagnia aerea all'Utente al momento del check-in.

---

## **Tracking Attivo:**

il servizio di rintracciamento del Bagaglio (Tracking) di tipo attivo che permette all'Utente di avere informazioni, a partire dal perfezionamento della Procedura di Denuncia, sullo stato della pratica di rintracciamento, sul posizionamento e spostamento del Bagaglio, tramite email o SMS o notifiche sull'APP o via web.

---

## **Utente:**

qualunque soggetto che abbia scaricato sul proprio dispositivo mobile l'APP e che usufruisca dei Servizi offerti da sostravel e descritti nelle presenti Condizioni Generali.

---

## Art. 1 – Attivazione dell'APP e creazione di un account

- 1.1** L'Utente potrà scaricare gratuitamente l'APP da Apple Store (versione iOS) e da Google Play (versione Android).
- 1.2** Per potere usufruire dei servizi offerti attraverso l'APP, l'Utente è tenuto a registrare il proprio profilo e a creare un proprio account avvalendosi della modulistica predisposta da sostravel e fornendo, tra il resto, le seguenti informazioni: nome e cognome, data di nascita, numero di telefono mobile e indirizzo email valido. I dati personali comunicati dall'Utente saranno memorizzati in un'apposita banca dati gestita da sostravel. Tutti i dati personali forniti dagli Utenti in fase di installazione e/o utilizzo dell'APP saranno trattati da sostravel in conformità con la normativa privacy di volta in volta in vigore e all'informativa privacy adottata dalla Società.
- 1.3** L'Utente sarà responsabile del rispetto delle presenti Condizioni Generali, che dovrà integralmente accettare all'atto della registrazione del proprio account.
- 1.4** L'utilizzo dell'APP è consentito solo a coloro che dispongono di un dispositivo mobile (smartphone o tablet) funzionante in ogni sua parte, dotato di SIM cellulare abilitata alla connessione internet e di batteria carica, con i servizi di localizzazione del dispositivo (WI-FI e GPS) regolarmente attivati.

## Art. 2 – Contenuti dell'APP

- 2.1** La Società organizza e gestisce, tramite l'APP, servizi di assistenza ai viaggiatori aeroportuali.
- 2.2** In particolare, la Società offre i seguenti Servizi (di seguito, congiuntamente, i “**Servizi**”):
- Lost & Found Concierge
  - Flight Info
  - Airport Info
  - Travel Insurance
- 2.4** L'Utente, nel richiedere l'erogazione dei Servizi, dichiara espressamente di essere a conoscenza che il funzionamento dell'APP dipende dal grado e dal livello di copertura della rete mobile o WI-FI utilizzata e la cui scelta è di esclusiva competenza e responsabilità dell'Utente stesso.

## Art. 3. – Servizio Lost & Found Concierge

- 3.1** **Caratteristiche del Servizio Lost & Found Concierge**
- 3.1.1** Il Servizio Lost&Found Concierge ha ad oggetto l'impegno di sostravel di rintracciare il Bagaglio dell'Utente nei casi di Mancata Consegna del Bagaglio. Il servizio dovrà essere acquistato prima della partenza del volo tramite l'APP, è nominativo e non è cedibile a terzi. Il processo di rintracciamento del Bagaglio è gestito tramite Tracking Attivo.
- 3.1.2** Con il Tracking attivo il Customer Care assume un ruolo da protagonista nell'assistenza all'Utente. Il Servizio è reso possibile tramite accesso alle informazioni sugli spostamenti dei bagagli generate dagli handlers aeroportuali e al portale dedicato di SITA World Tracer. Il Customer Care fornisce all'Utente le informazioni sullo stato del processo di rintracciamento del Bagaglio, attraverso telefonate, SMS, notifiche sull'APP, email o tramite accesso al portale web di sostravel. Presupposto essenziale per la corretta erogazione del Servizio è che l'Utente, nelle ipotesi di Mancata Consegna del Bagaglio e di Eventi Dannosi, si attenga scrupolosamente alla Procedura di Denuncia e alle istruzioni in caso di Eventi Dannosi di cui al successivo paragrafo 3.3, fornendo a sostravel le informazioni e i documenti da quest'ultima richiesti.

**3.1.3** Nei casi di Mancata Consegna del Bagaglio, sostravel si impegna a rintracciare il Bagaglio entro 24 (ventiquattro) ore dal perfezionamento della Procedura di Denuncia.

**3.1.4** Le attività di ricerca e rintracciamento del Bagaglio termineranno, in ogni caso, decorsi 21 (ventuno) giorni dalla Mancata Consegna del Bagaglio. Resta inteso che sostravel offre un supporto agli Utenti nella ricerca del Bagaglio, ma non è responsabile dei processi di localizzazione gestiti dalle compagnie aeree o dalle società di handling aeroportuale, né ha alcun rapporto con le procedure interne di ricerca dei medesimi soggetti. Il Customer Care è disponibile sette giorni su sette, 24 ore al giorno, ai seguenti numeri telefonici: Italia +39 0691511041 , USA +1 305 4347126 , Francia +33 170615702 , Portogallo +35 1300505951, Brasile +55 2120180328, Svizzera +41 435507016 , Canada +1 5143126536 , Polonia +48 223906422 , Russia +7 8005517595 , Grecia +30 2111987504 , o via email all'indirizzo [customer-care@sostravel.com](mailto:customer-care@sostravel.com).

## **3.2 Clausola Penale**

**3.2.1** In caso di Eventi Dannosi, sostravel sarà tenuta a corrispondere all'Utente che abbia acquistato, attivato e utilizzato il Servizio Lost & Found Concierge in conformità a quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali, a titolo di penale, una somma di denaro quantificata secondo quanto di seguito previsto, rimanendo espressamente escluso il risarcimento di ogni danno ulteriore (la "Penale").

**3.2.2** La penale viene corrisposta in caso di:

- Ritardato Rintracciamento del Bagaglio;
- Smarrimento del Bagaglio.

**3.2.3** In caso di **Ritardato Rintracciamento del Bagaglio**, la Penale sarà pari a Euro 100,00 (cento/00) al giorno per ogni giorno successivo allo spirare del termine di cui al paragrafo 3.1.3 e fino all'effettivo ritrovamento del Bagaglio. La Penale non potrà in ogni caso superare la somma complessiva di Euro 1.000,00 (mille/00), anche qualora decorrano oltre 10 (dieci) giorni dallo spirare del termine di cui al paragrafo 3.1.3.

**3.2.3** In caso di **Smarrimento del Bagaglio**, la Penale sarà corrisposta dopo che l'Utente avrà percepito l'indennizzo della compagnia aerea e per una somma pari a tale indennizzo entro il limite massimo complessivo di Euro 4.000,00 (quattromila/00). A titolo esemplificativo:

- se l'indennizzo erogato dalla compagnia aerea è pari a Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), anche la Penale sarà pari a Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), per un totale di Euro 5.000,00 (cinquemila/00);

- se l'indennizzo erogato dalla compagnia aerea è pari a Euro 4.000,00 (quattromila/00) o superiore, la Penale, in entrambi i casi, sarà pari a Euro 4.000,00 (quattromila/00);

- se la compagnia aerea non eroga alcun indennizzo, anche sostravel non corrisponderà alcuna Penale né alcun altro tipo di risarcimento.

**3.2.5** Il diritto dell'Utente alla percezione della Penale è subordinato al fatto: a) che il Bagaglio sia stato registrato e consegnato, al momento del check-in ("baggage tag"), al personale aeroportuale autorizzato; b) che a seguito della Mancata Consegna del Bagaglio l'Utente abbia scrupolosamente osservato la Procedura di Denuncia e si sia attenuto alle istruzioni in caso di Eventi Dannosi descritte al paragrafo 3.3.

- 3.2.6** Resta inteso tra le parti che: a) qualora il Bagaglio sia comunque rintracciato, anche oltre il termine di cui al paragrafo 3.1.3, l'Utente avrà diritto di ottenere il pagamento della sola Penale relativa al Ritardato Rintracciamento del Bagaglio; b) la Penale percepita dall'Utente per il Ritardato Rintracciamento del Bagaglio non potrà essere cumulata con la Penale per lo Smarrimento del Bagaglio.
- 3.2.7** Resta inteso che l'Utente non avrà diritto al pagamento di alcuna Penale né ad alcun altro tipo di risarcimento: a) nel caso di mancato rispetto della Procedura di Denuncia e delle istruzioni in caso di Eventi Dannosi di cui al paragrafo 3.3; b) qualora, in caso di Ritardato Rintracciamento del Bagaglio, non fornisca copia del documento che certifichi la data di avvenuta riconsegna del Bagaglio; c) qualora, in caso di Smarrimento del Bagaglio, non fornisca adeguata documentazione dell'avvenuto pagamento dell'Indennizzo della Compagnia Aerea e del suo ammontare; e) per le spese sostenute per l'acquisto di beni e ogni altra spesa o disagio derivante da qualsiasi Evento Dannoso.
- 3.2.8** È espressamente escluso il risarcimento del danno ulteriore rispetto alla Penale riconosciuta all'Utente in forza del presente articolo, che esaurisce pertanto ogni obbligo di sostravel verso l'Utente in conseguenza dell'Evento Dannoso.

### **3.3 Procedura di Denuncia e Istruzioni in caso di Eventi Dannosi**

- 3.3.1** *Procedura di Denuncia.* In caso di Mancata Consegna del Bagaglio l'Utente deve immediatamente recarsi presso l'ufficio Lost&Found dell'aeroporto di destinazione, compilare e consegnare presso il medesimo ufficio il modulo PIR prima di lasciare l'aeroporto. Dopo aver compilato il modulo PIR, l'Utente dovrà, inoltre, denunciare tempestivamente la Mancata Consegna del Bagaglio a sostravel, tramite telefonata, SMS o email al Customer Care, fornendo i dati relativi al Modulo PIR e gli documenti eventualmente richiesti dalla stessa sostravel. Il termine di cui al paragrafo 3.1.3 decorre dal perfezionamento della Procedura di Denuncia a sostravel della Mancata Consegna del Bagaglio.
- 3.3.2** *Denuncia al vettore aereo.* Dopo aver compilato il modulo PIR e denunciato la Mancata Consegna del Bagaglio a sostravel, l'Utente dovrà altresì denunciare la Mancata Consegna del Bagaglio al vettore aereo e attivare le procedure necessarie all'eventuale erogazione dell'Indennizzo della Compagnia Aerea.
- 3.3.3** *Richiesta della Penale.* Entro e non oltre 21 (ventuno) giorni dallo spirare dei termini di cui al paragrafo 3.1.3, l'Utente è tenuto a inoltrare a sostravel la richiesta di pagamento della penale (la "**Richiesta di Risarcimento**") contattando telefonicamente o a mezzo email il Customer Care di sostravel.
- 3.3.4** *Raccolta documenti, compilazione e invio del Modulo Risarcimento e del Modulo di Quietanza.* Dopo l'invio della Richiesta di Risarcimento, l'Utente riceverà via email un modulo precompilato con i dati raccolti e con le indicazioni da seguire per l'ottenimento della Penale (il "**Modulo Risarcimento**").  
L'Utente è tenuto a inserire, in una sezione dedicata del sito web di SosTravel o, in alternativa, a trasmettere a mezzo email al Customer Care una copia dei seguenti documenti:  
- Modulo PIR predisposto dall'ufficio Lost & Found dell'aeroporto di destinazione;  
- biglietto aereo e/o carta di imbarco e Tag rilasciato della compagnia aerea;  
- in caso di Ritardato Rintracciamento del Bagaglio, lettera di vettura del corriere che ha provveduto alla riconsegna del Bagaglio all'Utente o documento rilasciato dalla compagnia aerea al momento del ritiro del Bagaglio in aeroporto, che attesti la data di riconsegna del Bagaglio;

- in caso di Smarrimento del Bagaglio, quietanza della compagnia aerea con l'indicazione dell'ammontare del relativo Indennizzo unitamente alla contabile di bonifico o altra prova dell'avvenuto pagamento dell'Indennizzo della Compagnia Aerea;
- Modulo Risarcimento firmato e debitamente compilato.

Ricevuti i suddetti documenti, il Customer Care di sostravel potrà elaborare la Richiesta di Risarcimento per le dovute verifiche. In caso non siano ravvisate anomalie, l'Utente riceverà via email un "Modulo Quietanza". L'Utente è tenuto a inserire in un'apposita sezione del sito web di sostravel o, in alternativa, a trasmettere a mezzo email al Customer Care una copia elettronica firmata e debitamente compilata del Modulo Quietanza e a provvedere all'invio dell'originale a sostravel.com S.p.A., alla c.a. dell'Ufficio Customer Care, via Olona 183/G - 21013 Gallarate (VA), Italia o via fax al numero unico: + 883 51000 13 98797.

Solo al momento della ricezione del Modulo Quietanza originale debitamente compilato e firmato sostravel procederà al pagamento della Penale.

Trascorsi 6 (sei) mesi dalla Richiesta di Risarcimento a sostravel, in caso di mancata consegna dei documenti richiesti, o di qualsiasi altro ritardo nella gestione dell'Evento Dannoso non imputabile alla Società, la Richiesta di Risarcimento dell'Utente verrà archiviata e quest'ultimo non avrà diritto ad alcunché.

### **3.4 Corrispettivo e abbonamento del Servizio Lost & Found Concierge**

**3.4.1** Il Servizio Lost & Found Concierge dovrà essere acquistato prima della partenza del volo tramite APP ed è reso disponibile sia su base "pay-per-use" sia tramite la sottoscrizione di un abbonamento annuale.

**3.4.2** *Pay-per-use*: l'Utente potrà acquistare il Servizio Lost & Found Concierge per un singolo viaggio e per un singolo Bagaglio. Il prezzo del Servizio Lost & Found Concierge è quello indicato nell'apposita sezione dell'APP al momento del suo acquisto.

**3.4.3** *Abbonamento Annuale*: Il Servizio Lost & Found Concierge potrà essere acquistato anche sotto forma di abbonamento annuale. L'attivazione dell'abbonamento annuale consente di usufruire del Servizio Lost & Found Concierge per tutti i voli che l'Utente effettuerà nel corso dell'anno di validità dell'abbonamento stesso e per tutti i bagagli che l'Utente, di volta in volta, porterà con sé (purché tutti registrati ai sensi del precedente paragrafo 3.1.1). Il prezzo dell'abbonamento è quello indicato nell'apposita sezione dell'APP al momento del suo acquisto. L'abbonamento annuale decorrerà dal giorno in cui si perfezionerà il pagamento del corrispettivo e si rinnoverà automaticamente alla scadenza dei (12) dodici mesi. Per i successivi rinnovi, l'addebito sarà effettuato non prima delle 24 ore precedenti l'inizio del nuovo periodo di abbonamento annuale. Nel caso in cui il metodo di pagamento scelto dall'Utente non sia dotato della provvista necessaria per rinnovare l'abbonamento, la fornitura del Servizio verrà interrotta.

## **Art. 4 – Servizio Flight Info**

**4.1** Il Servizio Flight Info permette all'Utente l'accesso ad informazioni utili relative ai voli aerei di proprio interesse, quali ad esempio lo stato del volo, il gate o l'eventuale cambio gate, la segnalazione di ritardi/cancellazioni, il tasso di ritardo per ogni volo. L'Utente, per avere informazioni sui voli di proprio interesse, dovrà inserire il numero di riferimento oppure indicare il nome dell'aeroporto di partenza o di arrivo, o la città ove è situato l'aeroporto stesso. Per poter attivare le notifiche l'Utente dovrà salvare i voli di proprio interesse, selezionando le tipologie di aggiornamenti che si desidera ricevere.

**4.2** Le informazioni sui singoli voli saranno rese disponibili previa sottoscrizione di un apposito abbonamento annuale. È tuttavia riconosciuta agli Utenti che installano per la prima volta l'APP sui propri dispositivi la possibilità di usufruire gratuitamente del servizio Flight Info per 7 (sette) giorni.

Allo scadere dei 7 (sette) giorni di prova gratuita il Servizio Flight Info si disattiverà automaticamente, salvo sottoscrizione dell'abbonamento annuale.

**4.3** L'acquisto dell'abbonamento annuale consente di accedere ai contenuti presenti nella sezione Flight Info dell'APP. Il prezzo dell'abbonamento è quello indicato al momento dell'acquisto del Servizio Flight Info. L'abbonamento annuale decorrerà dal giorno in cui si perfezionerà il pagamento del corrispettivo e si rinnoverà automaticamente alla scadenza dei 12 (dodici) mesi. Per i successivi rinnovi, l'addebito sarà effettuato non prima delle 24 ore precedenti l'inizio del nuovo periodo di abbonamento annuale. Nel caso in cui il metodo di pagamento scelto dall'Utente non sia dotato della provvista necessaria per rinnovare l'abbonamento, la fornitura del Servizio verrà interrotta.

## **Art. 5 – Servizio Airport Info**

**5.1** Il Servizio Airport Info permette all'Utente (i) di accedere gratuitamente a una serie di informazioni utili relative alla struttura aeroportuale prescelta (es. modalità di trasferimento da o presso l'infrastruttura, mappe, ristorazione, WI-FI, partenza autobus e stazione taxi) e (ii) di acquistare i servizi di accesso alle Vip Lounge e di Fast Track.

**5.2** *Servizio Vip Lounge.* Il Servizio di Vip Lounge permette all'Utente di poter attendere l'imbarco in una sala dedicata e riservata. L'accesso alla sala consente la fruizione dei servizi presenti e offerti dal gestore della sala stessa. Il prezzo può variare sulla base delle condizioni applicate per il Servizio dal singolo aeroporto o dal gestore della sala.

Una volta completate le procedure di acquisto nell'apposita sezione dell'APP e confermata la transazione economica, l'Utente riceverà al proprio indirizzo di posta elettronica una email contenente un codice da mostrare obbligatoriamente, unitamente a un valido titolo di volo e/o alla carta di imbarco, al personale addetto alla vip lounge al momento dell'accesso. Il codice generato è nominativo e non è cedibile a terzi. Il Servizio Vip Lounge è disponibile come ingresso singolo a pagamento, al prezzo indicato al momento del suo acquisto tramite APP. sostravel non è responsabile di alcuna controversia o reclamo che potrebbe insorgere tra l'Utente e il gestore della vip lounge, né per qualsiasi perdita, costo, danno o spesa eventualmente sostenuti all'interno della vip lounge.

**5.3** *Servizio Fast Track.* Il Servizio Fast Track conferisce all'Utente di accedere con priorità ai controlli di sicurezza presso gli aeroporti convenzionati con sostravel. L'Utente è tenuto al rispetto della normativa di sicurezza vigente in aeroporto e della policy del vettore aereo in relazione al trasporto dei bagagli a mano e verrà pertanto sottoposto ai relativi controlli.

sostravel non sarà in alcun modo ritenuta responsabile (i) in caso di perdita del volo dovuta a ritardo nella presentazione al gate e (ii) nel caso in cui all'Utente sia rifiutato l'accesso all'area d'imbarco per il mancato rispetto della normativa in materia di security e della policy del vettore in relazione al bagaglio a mano.

Al momento dell'acquisto del Servizio Fast Track viene generato un pass, che è comunicato tramite email all'Utente. I pass sono forniti dalla Società U-First, con sede legale in Roma, via Giovanni Amendola 46 (C.F. e P.IVA 12753241004). Gli indirizzi email e i dati personali comunicati dagli Utenti in sede di registrazione all'APP verranno trasmessi da sostravel a U-First al momento dell'acquisto del Servizio Fast Track, al fine di permettere U-First di attivare il Servizio stesso. Da tale comunicazione il responsabile del trattamento dei dati personali sarà U-First.



Il pass generato con l'attivazione del Servizio Fast Track è nominativo e non è cedibile a terzi. Il Servizio è disponibile come ingresso singolo a pagamento, al prezzo indicato al momento del suo acquisto tramite APP.

## Art. 6 – Servizio Travel Insurance

- 6.1** Il Servizio Travel Insurance consente agli Utenti di accedere, tramite l'APP, al sito di IMA Italia Assistance S.p.A., con sede legale in Sesto San Giovanni (MI), Piazza Montanelli n. 20 (C.F. e P.IVA: 02069150956), società autorizzata alla vendita di polizze multirischi viaggi, per acquistare, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza, prodotti e coperture assicurative legati al viaggio aereo.
- 6.2** In relazione Servizio Travel Insurance, sostravel non assume in alcun modo le vesti di agente, intermediario e/o parte del contratto assicurativo e, pertanto, sarà sempre e soltanto Ima Italia Assistance S.p.A. a curare la gestione degli obblighi di informativa precontrattuale, degli adempimenti connessi alla quotazione e preventivazione del rischio, del perfezionamento del contratto assicurativo, del pagamento e incasso del premio, dell'emissione dei documenti di polizza e, in generale, dell'esecuzione del contratto assicurativo. Si rimanda, pertanto, alle condizioni generali applicate da Ima Italia Assistance S.p.A. e pubblicate sul sito [www.imaway.it](http://www.imaway.it).
- 6.3** Il sito [www.imaway.it](http://www.imaway.it) non è sotto il controllo di sostravel, che non assume pertanto alcuna responsabilità per i contenuti di tale sito. Il sito [www.imaway.it](http://www.imaway.it) è di proprietà di Ima Italia Assistance S.p.A., che lo gestisce, e pertanto sostravel non può assicurare che l'Utente sarà soddisfatto dei prodotti o dei servizi o delle modalità applicate dalla società assicurativa. Pertanto, è opportuno che l'Utente svolga tutti gli accertamenti che riterrà necessari prima di avviare una transazione con Ima Italia Assistance S.p.A.

## Art. 7 – Recesso dell'Utente

- 7.1** L'Utente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di acquisto dei Servizi (il "**Periodo di Recesso**"). Nello specifico, l'Utente dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata a.r. all'attenzione dell'Ufficio Customer Care di sostravel.com S.p.A., via Olona 183/G - 21013 Gallarate (VA), Italia o via fax al numero unico: + 883 51000 13 98797, manifestando espressamente la volontà di recedere dal Servizio a pagamento acquistato.
- sostravel rimborserà entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dall'Utente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Se nel corso del Periodo di Recesso l'Utente abbia utilizzato i Servizi acquistati:
- in caso di Servizi in pay-per-use non avrà diritto ad alcun rimborso;
  - in caso di Servizi in abbonamento sarà tenuto al pagamento dei costi correlati ai Servizi effettivamente utilizzati e sostravel rimborserà la differenza (se risultante) tra il costo dell'abbonamento annuale e il costo unitario del/i Servizio/i utilizzato/i.
- 7.2** L'Utente, per evitare il rinnovo di un abbonamento annuale sottoscritto per la fornitura di un Servizio, avrà facoltà di recesso da comunicarsi per iscritto con raccomandata a.r. all'attenzione dell'Ufficio Customer Care di sostravel.com S.p.A., via Olona 183/G - 21013 Gallarate (VA), Italia o via fax al numero unico: + 883 51000 13 98797, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza dell'abbonamento annuale o di un suo successivo rinnovo.



## **Art. 8 – Modifiche contrattuali e dei Servizi**

- 8.1** sostravel si riserva in ogni momento il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali e di aggiungere termini o condizioni nuovi o aggiuntivi relativi all'utilizzo dell'APP. Tali modifiche e termini e condizioni aggiuntivi saranno comunicati all'Utente e, se accettati, entreranno in vigore immediatamente e saranno incorporati nelle presenti Condizioni Generali. Nel caso in cui l'Utente rifiuti di accettare tali modifiche, sostravel avrà il diritto di risolvere il rapporto.
- 8.2** sostravel si riserva il diritto in qualsiasi momento e di volta in volta di modificare i Servizi e più in generale i contenuti dell'APP.

## **Art. 9 – Sospensione dei Servizi**

- 9.1** La Società si premura di assicurare una disponibilità più elevata possibile e continuata dei Servizi. Tuttavia, sostravel si riserva il diritto di modificare, sospendere o interrompere i Servizi (o qualsiasi parte o contenuto degli stessi) in ogni momento e senza preavviso: la Società non sarà responsabile nei confronti dell'Utente qualora decida di esercitare tale diritto. Nella misura in cui ciò sia possibile, sostravel avvertirà l'Utente in anticipo di tali modifiche, sospensioni o interruzioni del/i Servizio/i. La cessazione del Servizio non avrà effetto sui Servizi che l'Utente ha già acquisito.

## **Art. 10 – Esonero di garanzia e limitazione di responsabilità**

- 10.1** La Società fornirà i Servizi con ragionevole attenzione e diligenza. L'Utente accetta che l'APP e i Servizi vengono forniti "così come sono" e "come disponibili" senza alcuna garanzia di alcun tipo, esplicita o implicita. sostravel non garantisce che i Servizi saranno disponibili in qualsiasi momento, sicuri o privi di errori e che i risultati del loro utilizzo soddisfino le esigenze dell'Utente. sostravel, pertanto, non offre alcuna garanzia circa i risultati che sono attesi, sperati od ottenuti dall'Utente con l'uso dell'APP.
- 10.2** L'Utente utilizza l'APP a proprio rischio e pericolo e si assume la responsabilità che qualsiasi contenuto scaricato tramite APP possa causare la perdita di dati, creare danni, attacchi, virus, interferenze, attività di hacker al sistema informatico del proprio dispositivo mobile, o altre intrusioni nei sistemi di sicurezza.
- 10.3** L'Utente espressamente esonera la Società da qualsiasi utilizzo illecito, incauto, negligente e/o erroneo dell'APP, anche quando compiuto da soggetti terzi o da minorenni con il dispositivo o l'account dell'Utente stesso.
- 10.4** L'APP contiene collegamenti ad altri siti, i cui termini di utilizzo e politiche sulla privacy saranno diversi da quelli adottati dalla Società. sostravel non è responsabile per i contenuti, i termini di utilizzo o le politiche sulla privacy di questi siti esterni.

## **Art. 11 – Licenza**

- 11.1** L'APP, i relativi software e i suoi successivi sviluppi, aggiornamenti e/o modifiche sono di proprietà esclusiva di sostravel.
- 11.2** Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, sostravel conferisce all'Utente la licenza, non esclusiva, non trasferibile a terzi e non concedibile in sublicenza, per l'utilizzo dell'APP. È pertanto fatto divieto all'Utente di allestire copie o di trasferire a terzi, in qualsivoglia maniera, altri diritti sull'APP. È altresì vietato all'Utente modificare, adeguare, scorporare, decriptare, decompilare, correggere, aggirare, o modificare in altro modo i contenuti dell'APP.

## **Art. 12 – Proprietà Intellettuale**

- 12.1** L'Utente accetta che i Servizi, compresi, in via esemplificativa, i contenuti grafici, l'interfaccia utente e i software utilizzati per implementare i Servizi, contengono informazioni e materiali che sono di titolarità di sostravel e/o dei suoi partner commerciali e che sono protetti dalle leggi sulla proprietà intellettuale e altre leggi applicabili. L'Utente accetta di non utilizzare tali informazioni o materiali proprietari in alcun modo tranne che per l'utilizzo dei Servizi per uso personale e non commerciale in conformità con le presenti Condizioni Generali. Nessuna parte dei Servizi può essere riprodotta in alcuna forma o con ogni mezzo, fatta eccezione per quanto espressamente consentito dalle presenti Condizioni Generali. L'Utente accetta, inoltre, di non modificare, noleggiare, prestare, vendere o distribuire i Servizi in alcun modo, e di non sfruttare i Servizi in alcun modo che non sia espressamente autorizzato.
- 12.2** Il nome di sostravel e di ogni altro partner commerciale della Società utilizzati in connessione con i Servizi sono tutti marchi o marchi registrati. All'Utente non è concesso alcun diritto o licenza con riferimento ad alcuno di tali marchi, siano essi figurativi o nominativi.

## **Art. 13 – Cessazione e restrizioni in caso di violazione da Parte dell'Utente delle presenti Condizioni Generali**

- 13.1** sostravel si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione e fermo restando ogni altro diritto, senza la necessità di alcun avviso di violazione e senza alcuna responsabilità nei confronti dell'Utente, di far cessare immediatamente l'account dell'Utente e/o gli abbonamenti da esso attivati o di limitare, completamente o in parte, l'utilizzo da parte dell'Utente dell'account e dei Servizi, qualora l'Utente violi in modo grave quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali.

## **Art. 14 – Legge applicabile e foro competente**

- 14.1** Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla Legge italiana.
- 14.2** Per qualsiasi controversia inerente alle presenti Condizioni Generali, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo dell'Utente.

## **Art. 15 – Clausole Vessatorie**

- 15.1** L'Utente dichiara di aver preso visione e di accettare le suddette Condizioni Generali per l'adesione ai Servizi offerti tramite APP e dichiara di accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del c.c., i seguenti artt: 2 (Contenuti dell'APP), 3 (Servizio Lost & Found Concierge o Safe Bag 24), 4 (Servizio Flight Info), 5 (Servizio Airport Info), 6 (Servizio Travel Insurance), 8 (Modifiche contrattuali e dei Servizi), 9 (Sospensione dei Servizi), 10 (Esonero di garanzia e limitazione di responsabilità), 11 (Licenza), 12 (Proprietà Intellettuale), 13 (Cessazione e restrizioni in caso di violazione da Parte dell'Utente delle presenti Condizioni Generali), 14 (Legge applicabile e foro competente).