Regolamento del servizio

1. Caratteristiche generali

Il Servizio Agenzia viaggi IoSi, di seguito Servizio, prevede la possibilità per il titolare di CartaSi iscritto al Club IoSi, di seguito Socio, di avere accesso alle prestazioni ed ai vantaggi, di seguito elencati, presso il Tour Operator e Agenzia Viaggi telefonica Eurotours Italia Travel Marketing, di Eurotours Italia S.r.l, Via G. Saragat 9, Sommacampagna (VR), Autorizzazione e licenza Provincia di Verona n. 4737/10. Eurotours Italia è una società del gruppo Eurotours International Ges.m.b.H, tra i maggiori gruppi di acquisto turistici e Tour Operator in Europa.

Le prestazioni e i vantaggi oggetto del Servizio sono:

1.a) Prenotazione di soggiorni vacanza Eurotours
1.b) Prenotazione di hotel con circuiti convenzionati
1.c) Prenotazione di pacchetti vacanza, tours, crociere, vacanza studio all'estero, con i migliori Tour Operator
1.d) Prenotazione di traghetti con operatori selezionati
1.e) Servizio di biglietteria aerea
1.a) Prenotazione di soggiorni vacanza Eurotours

I Soci potranno accedere alla prenotazione di soggiorni vacanza Eurotours che propone tariffe ridotte dal 10% fino al 70% rispetto ai prezzi di listino delle strutture e/o dei principali Tour Operator. I soggiorni vacanza Eurotours si caratterizzano per la durata del soggiorno predefinita (ad esempio pacchetti di 2 notti, 3 notti, 7 notti, ecc.), ed i giorni di ingresso alle strutture (check–in) predeterminati e non modificabili (ad esempio di giovedì, di venerdì, di domenica, oppure libero), in molti casi delle inclusioni di servizi, specificati alla voce "Servizi inclusi nel prezzo" della scheda tecnica di ogni singola offerta (ad esempio, pensione completa, mezza pensione, degustazioni, trattamenti wellness, skipass, ecc.), spesso gratuità del soggiorno per bambini e la disponibilità di camere gestite in "contingente" ovvero destinate in esclusiva ad Eurotours, alle condizioni riportate nella scheda tecnica di ogni singola offerta.

Avvertenze:

1 Le prenotazioni saranno accettate esclusivamente durante il periodo di validità delle offerte e, in ogni caso, non sarà accettata alcuna prenotazione effettuata con meno di 7 giorni di anticipo rispetto alla data di arrivo del Socio, salvo diversa comunicazione.

2 Penali di cancellazione o modifica della prenotazione

Periodo di notifica dalla data di partenza	Penali
0-3 giorni	100%
4-7 giorni	80%
8-13 giorni	50%
14-30 giorni	40%
Oltre 30 giorni	10% per un minimo di 30 €

È facoltà del Socio sottoscrivere un´eventuale assicurazione (a pagamento) "Annullamento Viaggio", che deve essere esplicitamente richiesta e sottoscritta al momento della prenotazione.

3 Modifiche
Eventuali cambiamenti nei nomi dei partecipanti sono consentiti fino a 7 giorni dalla data di partenza. Tutti i cambiamenti successivi alla prenotazione sono soggetti a disponibilità ed all'applicazione dei Diritti di Modifica riportati in tabella.

Modifica	20 Euro per intervento

Se il Socio non si presenta presso il luogo scelto per il pernottamento nella data prevista dalla prenotazione oppure lascia l'hotel prima della data prevista dalla prenotazione, non avrà diritto ad alcun rimborso.
Le cancellazioni e le modifiche, la cui notifica fosse inviata direttamente all'hotel o a qualsiasi altra struttura scelta per il pernottamento, non saranno considerate valide.
La richiesta di cancellazione e modifica deve essere fatta, per iscritto, esclusivamente attraverso il Servizio.
In caso di eventuali disservizi in loco dell'hotel o della struttura è necessario che il Socio comunichi immediatamente ad Eurotours (ai numeri telefonici di emergenza riportati sui documenti di viaggio) l'eventuale problematica, al fine di consentire un rapido e tempestivo intervento.

4 I prezzi illustrati nella scheda tecnica sono validi fino ad esaurimento del contingente di camere destinate al Servizio. Eventuali ulteriori prenotazioni saranno gestite in modalità "Richiesta impegnativa".

1.b) Prenotazione di Hotel con circuiti convenzionati

Tramite il servizio di prenotazione **hotel a tariffe speciali**, i Soci potranno accedere a circuiti internazionali di strutture convenzionate che propongono oltre 35.000 hotel in oltre 100 paesi nel mondo.
La prenotazione di Hotel con circuiti convenzionati si caratterizza per la durata del soggiorno minima di una notte, che offre la possibilità di combinare più notti, con grande flessibilità, secondo le esigenze del Socio; i giorni di ingresso alle strutture (check–in) sono sempre liberi; nella maggior parte dei casi nessuna inclusione di servizi, fatta eccezione per la prima colazione quando indicata; gratuità per bambini variabile a seconda dei periodi di viaggio, definibile in fase di preventivo; la disponibilità di camere è verificabile al momento della richiesta.

Avvertenze:

1 I prezzi delle camere indicati dal Servizio sono in Euro. I prezzi proposti potranno fluttuare a seconda delle variazioni del tasso di cambio dell'Euro verso altre valute. Il tasso di cambio applicato al momento della prenotazione sarà applicato a qualsiasi modifica o cancellazione di elementi della prenotazione o di qualsiasi elemento aggiunto in un momento successivo.

2 Non sarà accettata alcuna prenotazione effettuata con meno di 48 ore di anticipo (2 giorni) rispetto alla data di arrivo in hotel del Socio, salvo che i servizi richiesti non siano indicati come disponibilità "Immediata".

3 Il Servizio consente al Socio di prenotare i seguenti tipi di camera:
a) Camera doppia (contiene due letti singoli), Camera matrimoniale (contiene un letto matrimoniale), Camera singola (contiene un letto singolo), Camera tripla (contiene due letti singoli o un matrimoniale più un letto extra oppure due letti matrimoniali), Camera doppia a uso singolo (contiene due letti singoli o un letto matrimoniale e sarà occupata da una sola persona), Camera quadrupla (contiene due letti matrimoniali o quattro letti singoli), Camera doppia/matrimoniale più lettino extra (camera a due letti/matrimoniale dotata di letto extra per una persona di 2-18 anni), Culla o lettino per bambino (fino a 2 anni di età)

4 Pernottamento:
a) Fatta eccezione per le prenotazioni elencate al punto 4b qui di seguito, tutte le prenotazioni effettuate con più

di 96 ore di anticipo rispetto alla data d'arrivo nel luogo scelto per il pernottamento possono essere cancellate o modificate senza alcuna penale entro le 24 ore successive alla prima conferma della prenotazione, fatta salva l'applicazione dei Diritti di Modifica di cui al punto 6.

b) Tale politica di cancellazione e modifica della prenotazione non è applicabile alla prenotazione di pernottamenti relativi a periodi di fiere ed esposizioni, conferenze o altri eventi che abbiano luogo nella destinazione in questione. A tali eventi si fa riferimento nella seguente sezione "Eventi speciali". Al momento della prenotazione, il Socio riceverà una notifica (verbale in caso di prenotazione telefonica o scritta in caso di prenotazione online) nel caso in cui siano applicabili le condizioni relative agli "Eventi speciali".

5 Sistemazione durante i **periodi standard (che non coincidono con un evento speciale)**:

a) Le spese di cancellazione applicabili varieranno in base al tempo intercorso tra la notifica della cancellazione e la data di soggiorno in ciascuno dei tipi di sistemazione prenotati.

b) A modifiche e cambiamenti che implicano una riduzione del numero delle camere (indipendentemente dal tipo di camera) o del numero dei pernottamenti verranno applicate le seguenti tariffe.

6 Cancellazioni e modifiche

Eventuali cambiamenti successivi alla prenotazione (ivi compresi aggiunta partecipanti, aggiunta culla o altri servizi non richiesti in fase di prenotazione ed ogni altro intervento di lavorazione della prenotazione) sono soggetti a disponibilità ed all'applicazione dei Diritti di Modifica riportati in tabella.

Periodo di notifica	Spese di cancellazione o modifica
0-96 ore	Costo della prima notte
Oltre 96 ore	1,5% del valore cancellato per un minimo di 10 Euro
Modifica	10 Euro per intervento con operatore; Gratuite se fatte online (dove possibile)

Se il Socio non si presenta presso il luogo scelto per il pernottamento nella data prevista dalla prenotazione oppure lascia l'hotel prima della data prevista dalla prenotazione, potrà cancellare o modificare la propria prenotazione soltanto a partire dal momento in cui il Servizio avrà ricevuto la relativa notifica (durante l'orario di apertura del Servizio).

Queste cancellazioni e modifiche sono soggette a spese di cancellazione pari al costo di soggiorno per le 24 ore successive al momento di notifica da parte del Socio al Servizio, oltre ai Diritti di Modifica riportati in tabella, fatta salva diversa comunicazione a cura del Servizio.

7 Pernottamento durante i **periodi che coincidono con un evento speciale**, ovvero in periodi di fiere, esposizioni, conferenze o altri eventi che abbiano luogo nella destinazione richiesta.

a) Al momento della prenotazione, il Socio riceverà una notifica (scritta o verbale) che lo informa nel caso in cui alle date da lui scelte sono applicabili le condizioni speciali.

b) Il 100% delle spese di cancellazione sarà applicabile ai soggiorni che coincidono con un evento speciale.

c) Qualsiasi cambiamento o modifica che coincide con un evento speciale potrà essere considerato come una cancellazione e incorrerà nelle condizioni descritte al precedente punto.

8 I prezzi illustrati e le disponibilità proposte dal Servizio sono validi fino ad esaurimento del contingente di camere riservate al Servizio. Eventuali ulteriori prenotazioni saranno gestite in modalità "**Richiesta impegnativa**".

1.c) Prenotazione di pacchetti vacanza, tours, crociere, vacanze studio all'estero, con i migliori Tour Operator

I Soci potranno accedere alla prenotazione di pacchetti vacanza, tours, crociere, vacanze studio all'estero, con i Tour Operator convenzionati (l'elenco dei Tour Operator convenzionati è disponibile sul sito www.iosiviaggi.cartasi.it), a prezzi scontati rispetto ai prezzi previsti a catalogo dagli stessi ovvero dai prezzi disponibili a sistema all'atto della prenotazione.

In particolare i Soci avranno diritto a:

- sconto del 7% sul miglior prezzo disponibile a sistema all'atto della prenotazione, cumulabile con tutte le promozioni previste a catalogo (ad esempio prenotazioni anticipate, sconto sposi, sconto senior, ecc.), con i Tour Operator convenzionati.
- sconto del 5% su offerte, last minute, promozioni extra catalogo (parti subito, roulette, ecc.) e di tutte le prenotazioni con i Tour Operator che non sono convenzionati.

Avvertenze:

1 Lo sconto non è applicato alle "Tariffe Speciali" Eurotours, ovvero offerte speciali il cui prezzo di vendita è già scontato, perché calcolato dal Servizio sulla base di quote speciali riservate ad Eurotours. In caso di "Tariffe Speciali" Eurotours il prezzo indicato è da ritenersi già al netto di ogni sconto e/o promozione.

2 Lo sconto applicato è del 5% in caso di un pacchetto "volo specialecharter + crociera", a titolo esemplificativo ma non esaustivo per pacchetti Costa Crociere ed MSC Crociere;

3 Lo sconto non è applicabile alle quote "non commissionabili" ne ai supplementi, a titolo semplificativo ma non esaustivo:

- Biglietteria aerea di linea;
- Quota volo di linea di un pacchetto turistico "volo di linea + soggiorno/ tour/crociera";
- Quota volo speciale "non commissionabile" di un pacchetto turistico "volo+soggiorno o volo+tour" (a titolo esemplificativo ma non esaustivo Club Med);
- Penalità e cancellazioni;
- Supplementi, tasse, quote di iscrizione, assicurazioni di viaggio, visto turistico;
- Diritti di agenzia
- Extra facoltativi

4 Lo sconto previsto dal Servizio è sempre quotato esplicitamente in fase di preventivazione ed è riportato in un'apposita voce nel Contratto di viaggio, confermato dal Socio all'atto della prenotazione.

5 Lo sconto previsto dal Servizio non è applicabile in caso di cancellazione della prenotazione. Di conseguenza l'eventuale penale è applicata al valore totale della prenotazione, al lordo dell'eventuale sconto previsto dal Servizio.

6 L'acconto da versare all'atto della prenotazione è calcolato nella misura prevista dalle "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici" sul valore totale della prenotazione, al lordo dello sconto del Servizio. Lo sconto previsto dal Servizio sarà applicato al momento dell'incasso del saldo della prenotazione.

7 Per tutto quanto non espressamente citato nel presente paragrafo, si rimanda alle "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici", consultabili sul sito web del Servizio.

8 I prezzi illustrati nelle schede tecniche proposte dal Servizio o in fase di preventivazione sono validi:

- fino ad esaurimento dell'eventuale contingente di camere riservate al Servizio
- oppure fino a scadenza dell'opzione presa in fase di pre-

ventivazione (laddove prevista) e, comunque, entro e non oltre i termini di validità del prezzo o della promozione eventualmente sottostante (prenotazione anticipata, vendita flash, ecc.). Eventuali ulteriori prenotazioni saranno gestite in modalità "**Richiesta impegnativa**"

9 L'eventuale cancellazione o le modifiche della prenotazione sono soggette alle penali e/o spese di gestione previste dall'Organizzatore oltre alle seguenti spese di gestione previste dal Servizio:

Cancellazione	1,5% del valore cancellato per un minimo di 30 Euro
Modifica	20 Euro per intervento

10 Il Servizio si riserva la facoltà di rifiutare le richieste di preventivazione e/o prenotazione con i Tour Operator che non abbiano un rapporto commerciale con il Servizio.

1.d) Prenotazione di traghetti

I Soci potranno accedere alla prenotazione di una selezione di traghetti, con operatori convenzionati (l'elenco degli operatori convenzionati è disponibile sul sito www.iosiviaggi.cartasi.it), con uno sconto del 7% sulla migliore tariffa disponibile a sistema all'atto della prenotazione.

Avvertenze:

1 Lo sconto non è applicato alle "Tariffe Speciali", ovvero offerte speciali il cui prezzo di vendita è già scontato, perché calcolato dal Servizio sulla base di quote speciali riservate. In caso di "Tariffe Speciali" il prezzo indicato è da ritenersi già al netto di ogni sconto e/o promozione.

2 Lo sconto è applicato alla Tariffa, al netto di tasse, eventuali assicurazioni o supplementi non commissionabili.

3 Lo sconto non è applicabile ai supplementi ne alle quote non commissionabili o con commissioni ridotte ovvero, a titolo semplificativo ma non esaustivo:
- Penalità e cancellazioni;
- Supplementi, tasse, quote di iscrizione, assicurazioni di viaggio;
- Diritti di agenzia
- Extra facoltativi

4 Lo sconto previsto dal Servizio è sempre quotato esplicitamente al Socio in fase di preventivazione ed in fase di conferma della prenotazione.

5 Lo sconto previsto dal Servizio non è applicabile in caso di cancellazione della prenotazione. Di conseguenza l'eventuale penale è applicata al valore totale della prenotazione, al lordo dell'eventuale sconto previsto dal Servizio.

6 Per tutto quanto non espressamente citato nel presente paragrafo, si rimanda alle "Condizioni generali di vendita", consultabili sul sito web del Fornitore (Armatore).

7 L'eventuale cancellazione o le modifiche della prenotazione sono soggette alle penali e/o spese di gestione previste dal Fornitore oltre alle seguenti spese di gestione previste dal Servizio:

Cancellazione	1,5% del valore cancellato per un minimo di 30 Euro
Modifica	20 Euro per intervento

Il Servizio si riserva la facoltà di rifiutare le richieste di preventivazione e/o prenotazione con i fornitori che non abbiano un rapporto commerciale con il Servizio.

1.e) servizio di biglietteria aerea

Il Servizio di biglietteria aerea prevede la prenotazione di biglietteria aerea di linea (ivi compresi i voli "low cost") e di voli "charter" se offerti al pubblico mercato, alle migliori tariffe disponibili a sistema all'atto della prenotazione;

Avvertenze:

1 Il servizio prevede l'emissione dei biglietti (e-ticket) ed il loro invio al Socio, tramite posta elettronica o fax.

2 Il servizio di biglietteria aerea non permette l'applicazione di alcuno sconto ed è soggetto all'applicazione di "diritti di biglietteria", come specificato nelle seguenti tabelle.

Diritti prenotazione online		
Nazionale	Internazionale	Low Cost
12 € a biglietto	12 € a biglietto	12 € a biglietto

Diritti prenotazione telefonica con operatore		
Nazionale	Internazionale	Low Cost
15 € a biglietto	20 € a biglietto	20 € a biglietto

Diritti e Supplementi	
Business Class	1,5% del valore totale del biglietto (tariffa+tasse)
Modifiche e riprenotazioni	20 € a biglietto

In caso di cancellazione delle prenotazione i Diritti, i Supplementi e le eventuali assicurazioni non saranno rimborsati.

2 Aventi Diritto

Il Socio può avvalersi delle prestazioni del Servizio, oltre che per sé, anche per i familiari che risiedono al suo stesso indirizzo a condizione che partecipino al viaggio.

3 Norme d'uso del Servizio

3.1 Accesso al Servizio

Per poter usufruire del Servizio, il Socio può:
- Chiamare l'Agenzia Viaggi IoSi al numero verde 800.835.895 (dai cellulari 045.89.699.915)
- Scrivere a prenotazioni@iosiviaggi.it
- Visitare il sito www.iosiviaggi.cartasi.it

Gli orari di apertura del Servizio sono: **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00**, con esclusione dei giorni festivi. Nei giorni feriali che precedono le festività di Natale e Capodanno viene garantito l'orario ridotto dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
Per accedere al Servizio, è necessario che il Socio fornisca il **Codice Personale IoSi** unitamente alle proprie generalità. Per prenotare è richiesto che il Socio effettui il pagamento esclusivamente con la propria **CartaSi iscritta a IoSi**.

3.2 Preventivi

Una volta identificato, il Socio potrà richiedere (online, telefonicamente o via email), senza impegno e gratuitamente, un preventivo personalizzato che evidenzierà i servizi richiesti e l'eventuale sconto riservato. Il preventivo sarà comunicato al Socio, a seconda della complessità dei servizi richiesti:
- online in tempo reale, per i prodotti prenotabili online;
- telefonicamente (all'atto della richiesta) per servizi semplici e con disponibilità immediata;
- via fax o e-mail (entro i successivi 2 giorni lavorativi) per servizi e pacchetti vacanza standard;
- via fax o e-mail (entro i successivi 5 giorni lavorativi) per servizi e

pacchetti vacanza complessi;
Le tempistiche di evasione del preventivo potranno essere modificate a discrezione del Servizio e comunicate al Socio al momento della sua richiesta.

3.3 Prenotazioni e pagamenti

Per prenotare il Socio dovrà comunicare tempestivamente la propria preferenza ed i propri dati completi al Servizio.

Il Socio potrà, nei casi previsti, **confermare la prenotazione direttamente online** o attraverso l'ordine telefonico oppure attraverso la sottoscrizione della "**Conferma di prenotazione**" (contratto di viaggio con dettaglio servizi, quote, sconti, ecc.), che dovrà essere **inoltrarla via fax al numero 045.21.09.230** oppure via e-mail mediante scansione all'indirizzo del Servizio entro le successive 8 ore dal ricevimento (salvo diversa indicazione a cura del Servizio). La mancata tempestiva ricezione da parte del Servizio, in orario lavorativo, della conferma di prenotazione sottoscritta dal Socio potrebbe causare l'impossibilità ad effettuare la prenotazione oppure un aumento dei costi di alcuni servizi (ad esempio, a causa della scadenza delle opzioni su camere prese in fase di preventivo).

Il Socio è tenuto a **controllare la correttezza dei dati forniti** assicurandosi che le informazioni riportate siano corrette sia al momento della prenotazione che al momento della ricezione dei documenti di viaggio. In caso di incongruenze, il Socio è tenuto a contattare immediatamente il Servizio.

Per i **pacchetti vacanza, i tours e le crociere**, il Socio dovrà pagare, contestualmente alla sottoscrizione della "Conferma di prenotazione", un **acconto pari al 25%** del valore complessivo del viaggio, mentre il **saldo sarà richiesto non meno di 30 giorni prima della data di partenza**. Nel caso in cui la partenza avvenga entro i 30 giorni dalla data di prenotazione e/o l'eventuale offerta speciale del Tour Operator lo preveda, sarà richiesto il saldo immediato.

Per i **soggiorni vacanza Eurotours**, le **prenotazioni di hotels** con i circuiti convenzionati, i **traghetti** e la **biglietteria aerea**, il pagamento è sempre immediato e contestuale alla prenotazione.

I mezzi di pagamento accettati sono:

- carta di credito CartaSi, iscritta a IoSi per tutte tipologie di prenotazioni.

3.4 Documenti di viaggio

I documenti di viaggio saranno inviati al Socio, a seconda della preferenza espressa dallo stesso, **via fax o e-mail**, all'indirizzo indicato dal Socio, non appena resi disponibili dal Tour Operator e da altro ente/ società emittente, a condizione che il Socio abbia effettuato il saldo. L'eventuale invio di documenti di viaggio cartacei via corriere è soggetto a supplemento a carico del Socio, che sarà quotato preventivante.

3.5 Customer Care

Ogni eventuale reclamo deve essere tempestivamente segnalato al personale della struttura ricettiva e/o fornitore del servizio sul posto o al Regolamento Agenzia Viaggi IoSi / maggio 2012 4 di 4 numero di emergenza allegato ai documenti di viaggio (laddove previsto) al fine notificare l'eventuale disservizio e permettere un tempestivo intervento. Qualora dopo tale segnalazione l'eventuale disservizio non fosse risolto, il Socio può sporgere reclamo al Servizio o al Tour Operator (a seconda delle casistiche), entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro dal viaggio, tramite:

- posta raccomandata A/R a EUROTOURS ITALIA S.R.L., Via G.Saragat, 9 - 37066 Sommacampagna (VR)
- posta certificata a eurotoursitalia@emailgarantita.it

Eventuali reclami tardivi non potranno essere gestiti. Eventuali **rimborsi** saranno effettuati entro 30 giorni lavorativi dall'avvenuto accredito da parte del soggetto organizzatore del viaggio e/o del servizio da rimborsare.

4 Esclusioni

Le prestazioni escluse dal Servizio sono:

- tutte le prenotazioni presso società e/o Tour Operator e/o Hotel che non hanno accordi commerciali con il Servizio.

5 Avvertenze

CartaSi S.p.a. non si assume alcuna responsabilità nei confronti del Socio per qualsiasi conseguenza pregiudizievole che potesse derivargli dall'utilizzo o dal mancato utilizzo del Servizio, anche se dovuta a caso fortuito o forza maggiore o comunque a fatti ad essa non imputabili.
CartaSi S.p.a. rimane, in ogni caso, del tutto estranea ai rapporti che saranno instaurati dal Socio e dai suoi familiari per l'utilizzo del Servizio e dei servizi oggetto della prenotazione.
Il Socio prende atto e riconosce che CartaSi S.p.a. è estranea ai rapporti tra il Socio e terzi fornitori dei servizi di viaggio, relativamente a qualsivoglia prestazione, agevolazione o servizio dagli stessi operati. Pertanto, per qualsiasi controversia o per l'esercizio di qualsiasi diritto relativi a dette prestazioni, agevolazioni, servizi, ove anche non conformi a quanto reso noto, il Socio dovrà rivolgersi al fornitore della prestazione, della agevolazione o del servizio, ovvero il Soggetto Organizzatore.
Eurotours si riserva il diritto di sospendere e/o negare l'erogazione del Servizio, a proprio insindacabile giudizio, a Soci che facciano un uso improprio del Servizio. Il Servizio Agenzia Viaggi IoSì è erogato da Eurotours Italia Travel Marketing di Eurotours Italia S.r.l., con sede in Via G. Saragat 9, 37066 Sommacampagna (Vr), C.F e P.IVA: 03816060234 REA VR-367840 - Autorizz. Prov. Verona n. 4737 del 15/09/2010 - Polizza Assicurativa Mondial Assistance SpA N. 176417.