

Condizioni Generali di Contratto del Progetto SosVolo.com di Bedi Service Srl

Articolo 1: Definizioni

I termini sottostanti hanno il seguente significato:

1.1 "Accordo": un accordo tra un Cliente e Bedi Service S.r.l. concluso in seguito all'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") da parte del Cliente attraverso la spunta della casella nel *form* contatti del sito www.sosvolo.com, perfezionato dalla successiva trasmissione dei documenti richiesti.

1.2 "BEDI": Bedi Service S.r.l., con sede in Roma, Largo Valsugana 4 00141 Roma 14239081004.

1.3 "Normativa europea": qualsiasi Legge, Regolamento Comunitario, Direttiva Comunitaria o altri atti di derivazione statale, nazionale o regionale emanati all'interno della Unione Europea, che stabiliscono la disciplina vigente in materia di compensazione pecuniaria e/o risarcimento in favore dei passeggeri in caso di over-booking, ritardo, cancellazione di voli aerei e/o smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna di bagagli ed impedimento alla partenza in caso di malattia.

1.4 "Richiesta di Assistenza": il contatto del Cliente con BEDI a mezzo del modulo "contatti" del sito www.sosvolo.com.

1.5 "Procura" atto sottoscritto dal Cliente con cui da mandato ai consulenti legali esterni di BEDI di agire in suo nome e per suo conto per la procedura di Reclamo.

1.5 "Reclamo"- "Procedura": qualsiasi azione avanzata nei confronti di una Compagnia aerea finalizzata all'ottenimento del risarcimento/compensazione pecuniaria/rimborso del biglietto conformemente a quanto previsto dalla Normativa europea.

1.6 "Cliente": persona che ha accettato le presenti CGC.

1.7 "Risarcimento": ammontare di denaro che deve essere corrisposto da parte di una Compagnia aerea in virtù di una transazione stragiudiziale o un provvedimento dell'Autorità giudiziaria o di una decisione emessa da altra Autorità competente o semplicemente offerta come pagamento da parte della medesima Compagnia aerea a titolo di risarcimento, liquidazione nonché gesto di buona volontà o ad altro titolo, in ogni caso, derivante da qualsiasi attività posta in essere da BEDI in relazione ad un reclamo. Il risarcimento dovuto al passeggero non include il pagamento del rimborso spese e/o spese legali di giudizio, delle spese di esecuzione di un provvedimento, della condanna ex art. 96 c.p.c., della condanna per "lite temeraria", delle ulteriori somme liquidate in funzione della colpa grave o dolo della convenuta, degli interessi o di importi di pari tenore che, invece, spettano a BEDI indipendentemente dall'eventuale liquidazione in favore del Cliente.

1.8 "Azione legale": attività per l'effetto della quale un reclamo viene sottoposto all'Autorità

giudiziaria o altra Autorità competente, ad esempio, un organismo nazionale di controllo (di seguito "ENAC").

1.9 "Regolamento 261/04": il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio del 11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione o di ritardo prolungato.

Articolo 2: Accordo

2.1 Quando è inoltrata a BEDI la Richiesta di Assistenza dal Cliente, quest'ultimo accetta, automaticamente e contemporaneamente, le presenti CGC.

2.2 Un Accordo è concluso unicamente se BEDI accetta espressamente la Richiesta di Assistenza del Cliente a mezzo di una successiva e-mail ed il Cliente fornisce tutta la documentazione richiesta. Successivamente all'accettazione espressa, BEDI si riserva comunque il diritto di rifiutare ex post qualsiasi Richiesta di Assistenza senza essere tenuta a fornire motivazione alcuna. In caso di rifiuto successivo, BEDI informerà il Cliente senza irragionevole ritardo. Se BEDI accetta la Richiesta di Assistenza del Cliente, a quest'ultimo sarà richiesto di firmare una Procura in favore di consulenti legali esterni della stessa.

Con la sottoscrizione della Procura, l'Accordo è concluso tra BEDI ed il Cliente. L'accordo sarà perfezionato solo alla ricezione di tutta la documentazione richiesta.

2.3 Con la stipula di un Accordo con BEDI, il Cliente garantisce di essere autorizzato nonché di avere la capacità giuridica a stipulare il citato contratto.

2.4 Il firmatario della Procura accetta automaticamente le presenti CGC. Il Cliente acconsente senza riserve che BEDI non accetti buoni viaggio e/o altre prestazioni di pari tenore a titolo di risarcimento/rimborso del volo e che simili offerte da parte delle Compagnie aeree saranno considerate come rifiuto della compensazione pecuniaria/rimborso del biglietto dovuti.

2.5 Il Cliente garantisce che nessuna procedura di Reclamo o Richiesta di Assistenza è stata affidata a terzi e che nessuna controversia legale, avente ad oggetto la medesima pretesa, è in preparazione o pendente tra il Cliente e la Compagnia aerea.

2.6 Dopo aver firmato la Procura, il Cliente non può rivolgersi ad altre organizzazioni al fine di ottenere il Risarcimento né può formulare Richiesta di Assistenza a terzi.

Ogni Accordo di tenore simile a quello stipulato con BEDI in essere, dovrà estinguersi prima della sottoscrizione della Procura.

Se il Cliente viola quanto previsto dalla presente clausola, sarà soggetto a risarcimento del danno nei confronti di BEDI.

2.7 Se il Cliente riceve pagamenti diretti o altri rimborsi da parte della Compagnia aerea successivamente alla stipula del presente accordo, il medesimo è tenuto senza deroga alcuna ad avvisare tempestivamente BEDI, senza ritardo alcuno.

2.8 Successivamente alla sottoscrizione della Procura, il Cliente è obbligato, senza deroga alcuna, a cessare qualsiasi negoziazione con la Compagnia aerea ed a inoltrare qualsiasi comunicazione proveniente dalla Compagnia aerea a BEDI al fine di permettere a quest'ultima di perseguire il miglior risultato possibile.

2.9 L'accordo si estingue:

i) quando il risarcimento/rimborso relativo al volo è stato accettato da BEDI, l'importo richiesto è stato versato integralmente ai consulenti di BEDI e trasferito sul conto bancario di BEDI, o suoi delegati, da parte della Compagnia aerea e, successivamente, trasferito al Cliente al netto del rimborso spese, o

ii) quando BEDI stabilisce, dopo aver condotto un'approfondita disamina del caso, che non sussistono i presupposti per continuare a perseguire tale pretesa, ed ha reso noto al Cliente tale determinazione.

2.10 BEDI ha il diritto di recedere dal contratto, con effetto immediato, laddove non ritenga proficua la prosecuzione della procedura diretta ad ottenere il Risarcimento/rimborso del volo.

2.11 BEDI non sarà responsabile, in nessun caso, della eventuale perdita di opportunità e/o altri danni comunque scaturenti dal contratto di trasporto, e non sarà soggetta a risarcimento di danni nei confronti del Cliente. Nemmeno in caso di prescrizione o decadenza dell'azione.

2.12 Termini e condizioni differenti possono trovare applicazione nei riguardi dei Clienti in forza di accordi di BEDI con terzi.

Articolo 3: Descrizione del servizio

3.1 BEDI accetta il reclamo trasmesso dal Cliente per conseguire il Risarcimento/rimborso del biglietto dovuto da parte della Compagnia aerea che ha operato o doveva operare un volo affetto da ritardo, over-booking o cancellazione, oppure come conseguenza del danneggiamento, smarrimento o ritardata consegna del bagaglio, oppure per cui sia pendente una richiesta di rimborso da parte del Cliente per malattia, conformemente a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/04 o da ogni altro Regolamento e/o Convenzione per i diritti del passeggero in vigore e applicabile al particolare viaggio aereo inerente alla Richiesta di Assistenza del Cliente.

3.2 I dati del volo ed altre informazioni inerenti possono essere trasmessi ai consulenti di BEDI a mezzo e-mail o *brevi manu*. Dopo aver ricevuto una Richiesta di Assistenza, BEDI effettua una ricerca per verificare le informazioni rilevanti nonché i dati del volo. Qualora dalla suddetta disamina emerga che la pretesa è sufficientemente fondata, BEDI informa il Cliente che la richiesta del medesimo è stata accolta e richiede, pertanto, di sottoscrivere la Procura.

3.3 Laddove la Compagnia aerea non corrisponda il Risarcimento entro un termine ragionevole, BEDI potrà autonomamente decidere se devolvere il perseguimento della pretesa ad un collaboratore legale interno o esterno il quale darà impulso ad un

procedimento giudiziario volto al conseguimento del Risarcimento oggetto della Richiesta di Assistenza trasmessa dal Cliente.

3.4 BEDI potrà autonomamente decidere le modalità con cui formulare il Reclamo nei confronti della Compagnia aerea, senza limitazioni, ivi compreso l'utilizzo degli strumenti della "Negoziazione Assistita" della "Media-conciliazione", del ricorso, con successiva iscrizione a ruolo o meno. Nel caso in cui un rappresentante e collaboratore legale sia incaricato di intraprendere l'Azione giudiziale a mezzo dell'iscrizione a ruolo del ricorso, il Cliente consentirà a BEDI di concedere al rappresentante e collaboratore legale l'accesso a tutti i dati sino ad allora trasmessi ad BEDI nonché di permettere l'inoltro delle informazioni relative ai procedimenti avviati per conto di BEDI. Qualora un'ulteriore, Procura, Dichiarazione, o altro documento complementare dovesse risultare necessario, il Cliente si impegna a sottoscrivere siffatti documenti complementari.

3.5 Se il rappresentante e/o collaboratore legale dichiara l'assenza dei presupposti necessari per perseguire la pretesa, il Cliente verrà informato della circostanza che BEDI non svolgerà alcuna ulteriore attività. Il Cliente non avrà diritto di ottenere un resoconto più dettagliato circa i motivi di tale decisione.

3.6 BEDI non sarà responsabile, per qualsiasi importo, del risarcimento per danni, perdita di opportunità e/o altri danni comunque scaturenti dal contratto di trasporto, concernente i reclami caduti in prescrizione o oggetto di decadenza, laddove il Cliente sia stato informato dell'archiviazione del reclamo a causa di insufficiente fondamento a norma del paragrafo 3.5 che precede oppure nel caso in cui il Cliente non abbia trasmesso tempestivamente la documentazione richiesta in originale.

3.7 Il Cliente prende atto che è di esclusiva competenza di BEDI l'accettazione di qualsiasi offerta di Risarcimento. BEDI può rifiutare qualsiasi offerta di transazione per qualsiasi motivo.

3.8 BEDI non sarà responsabile, per qualsiasi importo, del risarcimento per danni, perdita di opportunità e/o altri danni comunque scaturenti dal contratto di trasporto, concernente i reclami caduti in prescrizione o oggetto di decadenza, laddove BEDI accetti o rifiuti un'offerta di accordo.

Articolo 4: Pagamenti

4.1 BEDI prende in gestione la Richiesta di Assistenza del Cliente gratuitamente. Laddove BEDI ottenesse il risarcimento richiesto in base all'accordo stipulato con il Cliente, BEDI NON applicherà una commissione di servizio fatta eccezione per le pratiche nei confronti delle compagnie aeree Ryanair ed Easyjet, che sarà pari al 30% di quanto ottenuto con riferimento alle Richieste di Assistenza che hanno ad oggetto ritardi o cancellazioni dei voli, overbooking e smarrimento/ritarda consegna dei bagagli.

Laddove BEDI ottenesse il rimborso con riferimento alla Richieste di Assistenza aventi ad oggetto impossibilità alla partenza a causa di gravi motivi di salute certificati, nessuna percentuale verrà richiesta al Cliente a prescindere dalla compagnia aerea coinvolta.

In caso di esito negativo della Procedura BEDI non richiederà alcun compenso al Cliente.

4.2 La corresponsione del Risarcimento/rimborso del biglietto oggetto dell'accordo con il Cliente, decurtato delle spese liquidate dalla Compagnia e della commissione (così come dettagliate nel precedente articolo), sarà eseguita in favore del Cliente senza ritardo. Il pagamento verrà eseguito in favore della persona che ha sottoscritto la Procura o altro soggetto a seguito di autorizzazione scritta.

4.3 Il pagamento al Cliente può essere effettuato soltanto in EURO, nel caso in cui il Cliente chieda ad BEDI di effettuare il bonifico su un conto estero, quest'ultima applicherà una commissione di € 5,00 (cinque/00 euro).

4.4 Se il Cliente ha fornito errate o insufficienti informazioni ai fini della corresponsione del risarcimento – compensazione pecuniaria - rimborso ed il pagamento è stato stornato a BEDI, quest'ultima avrà diritto da detrarre i costi di bonifico. Laddove il Cliente, dopo vari solleciti e ragionevoli sforzi da parte di BEDI per contattare il medesimo presso ulteriori recapiti oltre alla e-mail fornita dal Cliente medesimo a BEDI, non dovesse fornire alcun riscontro avente ad oggetto le correzioni e/o le informazioni necessarie ai fini della corresponsione di quanto concordato relativamente al risarcimento del volo, BEDI avrà diritto a trattenere il risarcimento che sarebbe dovuto essere corrisposto al Cliente.

4.5 A far data dalla corresponsione del risarcimento del volo da parte di BEDI, nei modi e secondo le istruzioni dettate dal Cliente, BEDI non sarà più responsabile per:

i) assegni, carte di debito prepagate, carte di credito e qualsiasi altro strumento di pagamento;

ii) qualsiasi effetto derivante dalla comunicazione di errate informazioni da parte del Cliente, a titolo esemplificativo e non esaustivo: errata indicazione del conto bancario e conseguente pagamento del Risarcimento a un destinatario sbagliato. Se il Risarcimento è stato pagato a un destinatario errato per colpa del Cliente, BEDI non sarà obbligata a recuperare il denaro corrisposto.

4.6 Nessun interesse può essere richiesto relativamente al periodo compreso tra i pagamenti in entrata e i pagamenti in uscita. BEDI si riserva il diritto di trattenere ogni interesse corrisposto dalla Compagnia aerea.

4.7 BEDI non sarà responsabile per qualsiasi importo di alcun risarcimento a titolo di danno o a diverso titolo qualora alla medesima venga negata la corresponsione del pagamento a favore del Cliente a causa di un evento eccezionale fuori dal controllo della Compagnia aerea inclusi, senza limitazioni, sciopero, serrata, controversia di lavoro, guerre, rivolte, sommosse civili, danno volontario, osservanza di una legge o di una prescrizione, di un ordine

governativo, di una norma, di un regolamento o un incidente, la rottura di impianti o macchinari, incendi, inondazioni e condizioni meteorologiche eccezionali.

Articolo 5: Dati ed informazioni del Cliente

5.1 Su richiesta di BEDI, il Cliente provvederà a fornire alla medesima tutti i dati e/o le informazioni necessarie ai fini dell'esecuzione dell'Accordo tra gli stessi stipulato. Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni forniti sono corretti, completi e veritieri.

5.2 Il Cliente si impegna a risarcire interamente BEDI a tutti gli effetti e per tutte le pretese di terzi comprese, ma non esclusivamente, le pretese derivanti da comunicazioni, dati e/o informazioni errati nonché derivanti da comportamenti fraudolenti.

5.3 In caso di dati e/o informazioni errati e/o comportamenti fraudolenti, BEDI si riserva il diritto di risolvere il Contratto con effetto immediato. Se l'accordo è risolto conformemente a quanto disposto dal presente paragrafo, il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento a qualsiasi titolo.

Articolo 6: Limitazioni di responsabilità di BEDI

La responsabilità di BEDI nei confronti del Cliente è limitata al valore del reclamo presentato dal Cliente.

Articolo 7: Disposizioni finali

7.1 BEDI è autorizzata a modificare i presenti CGC e a pubblicare condizioni supplementari, in qualsiasi momento e senza fornire alcun preavviso.

7.2 Le leggi dello Stato italiano regolano i presenti CGC disciplinanti l'Accordo tra BEDI ed il Cliente.

In caso di controversie sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

7.3 Qualora qualsiasi disposizione delle presenti CGC dovesse risultare o diventare nulla, annullabile o inapplicabile, ciò non pregiudicherà in alcun modo la validità e gli effetti delle restanti disposizioni.

7.4 Diritti e obblighi inerenti ogni reclamo presentato possono essere trasferiti parzialmente o totalmente senza restrizioni all'interno di BEDI e da parte di BEDI in favore di parti terze.