



BeSafe Group

Sintesi condizioni generali

Definizioni	1
Normativa comune	1
Prestazioni	2
Obblighi del viaggiatore in caso di richiesta di rimborso	4
Riferimenti importanti	5

Definizioni

Atto di terrorismo: qualsivoglia atto che includa ma non sia limitato all'uso della forza o violenza e/o minaccia da parte di qualsiasi persona o gruppo/i di persone che agiscano da sole o dietro o in collegamento con qualsiasi organizzatore o governo, commesso per propositi politici, religiosi, ideologici o simili compresa l'intenzione di influenzare qualsiasi governo e/o procurare allarme all'opinione pubblica e/o nella collettività o in parte di essa.

Danno: il verificarsi dell'evento per il quale avviene la richiesta di rimborso.

Evento: l'accadimento che ha generato direttamente la richiesta di rimborso.

Familiare: il coniuge, figli, padre, madre, fratelli, sorelle, "demi-frère", "demi-soeur", nonni, suoceri, generi, nuore, cognati, zii, cugini di primo grado, nipoti del richiedente del rimborso, nonché quanti altri con lui conviventi, purché risultanti da regolare certificazione.

Limite Rimborso: la richiesta di Rimborso potrebbe prevedere una parte a carico del richiedente, calcolata in misura percentuale

Refundandgo : il servizio riservato al Viaggiatore per la denuncia e gestione della richiesta di rimborso

Viaggiatore: il soggetto il cui interesse è protetto dal servizio di rimborso

Viaggio: il viaggio, il soggiorno o la locazione, risultante dal relativo contratto o documento di viaggio.

Normativa comune

1. Operatività e Decorrenza

Il programma di rimborso è operante per viaggi effettuati a scopo turistico, di studio e d'affari;

- dalle ore e dal giorno comunicati alla Soc. Be Safe Group. Come riferimento per la decorrenza, si utilizza il fuso orario di Roma (UTC/GMT +1). La garanzia decade alla fruizione del primo servizio contrattualmente convenuto.

Il programma di rimborso non è operativo nei casi in cui venga violata una qualsiasi legge che possa comportare sanzioni ai sensi delle norme e dei Regolamenti emanati dalle Nazioni Unite, dall'Unione Europea o da qualsiasi altra normativa applicabile.

2. Fruttori del Servizio:

Il Servizio può essere utilizzato da residenti nel Mondo intero, di età inferiore a 90 anni.

3. In caso di richiesta di rimborso, il Viaggiatore o chi per esso deve:

a) darne avviso:

- sul sito Refundandgo secondo quanto previsto dalle condizioni generali. L'inadempimento di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto al rimborso;
- a tutti gli eventuali Assicuratori, in caso di stipulazione di polizze per lo stesso scopo, indicando a ciascuno il nome degli altri (art. 1910 Cod. Civ.).

b) mettere a disposizione .. tutta la documentazione utile alle indagini ed alle verifiche del caso.

4. L'erogazione del rimborso viene corrisposta in Euro. Le spese sostenute al di fuori dei Paesi aderenti all'euro sono convertite al cambio ufficiale del giorno in cui sono state sostenute.

5. Rinvio alle norme di legge

Per tutto quanto non espressamente regolato dal presente contratto valgono le norme della legge italiana

Prestazioni

Rinuncia o Modifica al viaggio ALL RISKS – Rimborso penale / Rinuncia per atto di terrorismo / Riprotezione del viaggio

1. Rinuncia o Modifica al viaggio ALL RISKS – Rimborso penale /Rinuncia per atto di terrorismo / Spese di riprotezione del viaggio

1.1 Oggetto

1.1.1 Rinuncia o Modifica al viaggio ALL RISKS – rimborso penale

Viene rimborsata la penale applicata contrattualmente da un Operatore Turistico, da una Compagnia Aerea, di Navigazione, o Società di Servizi per rinuncia al viaggio/servizio o per sua modifica determinata da una causa che colpisca il Viaggiatore, un suo familiare, il contitolare dell'azienda/studio associato, il cane o il gatto di documentata proprietà del stesso.

Sono compresi nel rimborso della penale anche:

- i costi di gestione pratica;
- le fees di agenzia;
- i visti;
- gli adeguamenti carburante già previsti alla data di emissione della polizza ed inseriti nel costo complessivo del viaggio.

Sono escluse dal rimborso le tasse aeroportuali rimborsabili.

Viene rimborsata la penale addebitata:

- Al Viaggiatore
e purché comunicati ed iscritti sulla medesima pratica:
- a tutti i suoi familiari;
- ad uno dei compagni di viaggio.

1.1.2 Rinuncia per atto di terrorismo

Viene rimborsata la penale applicata contrattualmente da un Operatore Turistico, da una Compagnia Aerea, di Navigazione, o Società di Servizi per rinuncia al viaggio/servizio o per sua modifica determinata da un atto di terrorismo avvenuto successivamente alla prenotazione del viaggio.

La prestazione è operante se:

- a) l'atto di terrorismo sia avvenuto nei 15 giorni precedenti la partenza;
- b) l'atto di terrorismo sia avvenuto entro 100 km dalle destinazioni presenti nel contratto di viaggio ovvero da qualsiasi località ove sia previsto almeno un pernottamento. Non sono considerate destinazioni gli scali delle tratte aeree intermedie;
- c) l'atto di terrorismo abbia provocato danni a persone o cose;
- d) l'atto di terrorismo sia stato dichiarato come tale dall'Autorità Governativa dello Stato ove esso è avvenuto;
- e) altro atto di terrorismo non sia avvenuto nel luogo di destinazione nei 7 giorni precedenti la data di prenotazione del viaggio.

La penale non potrà essere rimborsata nel caso in cui la rinuncia sia causata dal timore che si verifichi un atto di terrorismo, fatti salvi i casi disciplinati dal presente articolo.

1.1.3 Spese di riprotezione del viaggio

Sono rimborsate le spese in caso di ritardato arrivo (per qualsiasi motivo documentabile) sul luogo di partenza o di inizio soggiorno. Sarà rimborsato il costo della prima notte presso la struttura ricettiva prenotata, fino ad un massimo di euro 100,00 per persona e per camera/unità abitativa, con il limite di euro 250,00 a notte per una della seguenti cause: guasto/incidente al veicolo utilizzato per recarsi

presso la struttura ricettiva; eventi naturali che impediscano di prendere il mezzo di trasporto previsto per raggiungere la struttura ricettiva (es.: traghetto, aereo, treno).

Saranno rimborsati gli eventuali maggiori costi sostenuti:

- dal Viaggiatore
- e purché comunicati ed iscritti sulla medesima pratica:
- da tutti i suoi familiari;
- da uno dei compagni di viaggio

1.2 Esclusioni

Non sono rimborsate le penali relativi ad richieste di rimborso o modifiche determinate direttamente od indirettamente da:

- a) cause non oggettivamente documentabili;
- b) cause, non di ordine medico, note al Viaggiatore al momento della prenotazione;
- c) danni causati da, accaduti attraverso o in conseguenza di guerre, incidenti dovuti a ordigni di guerra, invasioni, azioni di nemici stranieri, ostilità (sia in caso di guerra dichiarata o no), guerra civile, situazioni di conflitto armato, ribellioni, rivoluzioni, insurrezioni, ammutinamento, legge marziale, potere militare o usurpato o tentativo di usurpazione di potere;
- d) scioperi, sommosse, tumulti popolari;
- e) coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio;
- f) confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o “de facto”) o altra autorità nazionale o locale;
- g) atto di terrorismo se verificatosi a più di 15 giorni dalla data di partenza e a oltre 100 km di distanza dal luogo di destinazione;
- h) viaggio intrapreso verso un territorio ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanei) emessi da un’Autorità pubblica competente, viaggi estremi in zone remote, raggiungibili solo con l’utilizzo di mezzi di soccorso speciali;
- i) trombe d’aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni ed altri sconvolgimenti della natura;
- j) esplosioni nucleari e, anche solo parzialmente, radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari o da scorie nucleari o da armamenti nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell’atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari o sue componenti;
- k) materiali, sostanze, composti biologici e/o chimici, utilizzati allo scopo di recare danno alla vita umana o di diffondere il panico;
- l) inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell’aria, dell’acqua, del suolo, del sottosuolo, o qualsiasi danno ambientale;
- m) fallimento del Vettore o di qualsiasi fornitore;
- n) dolo o colpa grave del Viaggiatore o di persone delle quali deve rispondere;
- o) atti illegali posti in essere dal Viaggiatore o sua contravvenzione a norme o proibizioni di qualsiasi governo;
- p) errori od omissioni in fase di prenotazione o impossibilità di ottenere il visto o il passaporto;
- q) abuso di alcolici e psicofarmaci, uso non terapeutico di stupefacenti od allucinogeni;
- r) malattie psichiche;
- s) suicidio o tentativo di suicidio;
- t) epidemie aventi caratteristica di pandemia (dichiarata da OMS), di gravità e virulenza tale da comportare una elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile. A solo titolo esemplificativo e non limitativo: chiusura di scuole e aree pubbliche, limitazione di trasporti pubblici in città, limitazione al trasporto aereo;
- u) paura di volare e/o paura di viaggiare.

1.3 Criteri di rimborso e scoperto

1.3.1 Rinuncia o Modifica al viaggio – rimborso penale

Viene rimborsata la penale addebitata di annullamento:

a) nella percentuale esistente alla data in cui si è verificata la causa che ha determinato l'annullamento del viaggio (art. 1914 Cod. Civ). Pertanto, nel caso Refundandgo rimborsa la penale (inclusi i costi di gestione pratica, le fees di agenzia, i visti e gli adeguamenti carburante già previsti alla data di emissione della polizza ed inseriti nel costo complessivo del viaggio) applicata contrattualmente da un Operatore Turistico o da una Compagnia Aerea o di Navigazione o Servizio Turistico per rinuncia al viaggio o per sua modifica determinata da una causa che colpisca il Viaggiatore, un suo familiare, il contitolare dell'azienda/studio associato, il cane o il gatto di documentata proprietà del Viaggiatore stesso.

b) Per rinunce dovute a motivi diversi da decesso o malattia con ricovero ospedaliero è previsto uno scoperto fisso del 15%.

1.4 Validità

1.4.1 Esclusivamente se si è acquistato il servizio:

a) contestualmente alla data di prenotazione del viaggio o della conferma documentata dei servizi o, comunque, non oltre le ore 24.00 del giorno feriale [sabato compreso] immediatamente successivo;

b) a copertura del costo complessivo della pratica che deve comprendere anche i costi di gestione, le fees di agenzia, i visti, gli adeguamenti carburante già previsti alla data di prenotazione. Qualora il costo del servizio venga calcolato solo su una parte del costo del viaggio, si procederà al rimborso in ragione della proporzione suddetta (art. 1907 Cod.Civ. regola proporzionale). Il servizio può essere acquistato anche se al momento della prenotazione del viaggio sia confermata solo una parte dei servizi prenotati. Il Viaggiatore potrà inserire in copertura anche i restanti servizi prenotati e non confermati. L'integrazione potrà essere effettuata fino a 20 giorni di calendario prima della data di validità del primo servizio comunicato. In caso di rinuncia o modifica, verranno rimborsate le penali dei soli servizi acquistati e comunicati al momento della causa che ha determinato la rinuncia;

c) per un capitale massimo di €10.000 per persona,

1.4.2 Il servizio di rimborso è operante per una unica richiesta, al verificarsi della quale decade.

Obblighi del viaggiatore in caso di richiesta di rimborso

1. Obblighi del Viaggiatore in caso di richiesta di rimborso

1.1 Rinuncia/Modifica al Viaggio – Rimborso Penale

Il Viaggiatore o chi per esso, dopo aver annullato il viaggio presso l'organizzazione del viaggio/servizio, deve dare avviso sul sito Refundandgo entro 5 giorni da quello in cui si è verificata la causa, fornendo, indipendentemente dalla modalità di denuncia:

- dati anagrafici, codice fiscale del destinatario del pagamento, ai sensi della legge n.248 del 4 agosto 2006 e recapito;
- nome e indirizzo della Banca, codice IBAN, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente se differente dall'intestatario della pratica;
- documentazione oggettivamente provante la causa della rinuncia/modifica; se di ordine medico il certificato deve riportare la patologia;
- documentazione attestante il legame tra il richiedente il rimborso e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia;
- catalogo e/o programma del viaggio con relativo regolamento di penale;
- contratto di viaggio/soggiorno con ricevute di pagamento;
- estratto conto di prenotazione e di penale;
- documenti di viaggio.

Riferimenti importanti

Le eventuali richieste di rimborso vanno inviate a Refundango con una delle seguenti due modalità via internet:

- via internet (sul sito www.refundango.com)

- mail: info@refundango.com

Viene garantita la gestione e la chiusura della pratica in 7 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione completa . Sono esclusi dal conteggio dei giorni i tempi tecnici bancari relativi al flusso di pagamento.

In caso contrario, è previsto il rimborso comprensivo del costo di acquisto del servizio.

