

Condizioni contrattuali generali per le Agenzie di Viaggio
di Alitalia Società Aerea Italiana S.p.A. (di seguito Alitalia)

Art. 1 - OGGETTO

Alitalia, nel proprio esclusivo interesse, conferisce all'Agenzia, che accetta, mandato con rappresentanza a titolo gratuito, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1704 Codice Civile, per la prenotazione, l'emissione e la vendita di biglietteria del Alitalia in relazione ai voli di Alitalia stessa alle tariffe disponibili sul sito www.alitaliatrade.it.

L'Agenzia potrà vendere tutti i voli e tutte le tariffe rese disponibili da Alitalia all'interno del **Sito Alitalia Trade** alle condizioni previste per ciascuna tariffa e prendere visione delle condizioni generali del contratto di trasporto.

Il **Sito Alitalia Trade**, all'atto della finalizzazione della transazione elettronica, fornirà i seguenti documenti:

1. ricevuta per il passeggero (Passenger Receipt) contenente i seguenti dati:
 - data di prenotazione e Passenger Name Record (PNR)
 - nome e cognome del passeggero
 - dettaglio dei voli prenotati
 - riepilogo degli importi pagati relativamente alla tariffa applicata e ai costi aggiuntivi, quali ad es. tasse governative e surcharges

2. itinerario di viaggio

Alitalia prende atto qualsiasi transazione sarà quindi trattata sulla base della regolamentazione applicabile alla tariffa acquistata.

Art. 2 - OBBLIGHI DELL'AGENZIA

L'Agenzia si obbliga a verificare la titolarità del passeggero ad usufruire di tariffe o sconti riservati a categorie particolari di passeggeri in ragione della sussistenza di specifici requisiti oggettivi.

L'Agenzia si obbliga, inoltre, a fornire al passeggero copia

- (i) della Passenger Receipt la quale rappresenta, a tutti gli effetti, la ricevuta di avvenuto pagamento e
- (ii) il codice di prenotazione (PNR) che dovrà essere fornito obbligatoriamente dal passeggero al personale Alitalia al momento del check-in e
- (iii) dare informativa delle e condizioni generali di trasporto.

I passeggeri in possesso di biglietti elettronici emessi attraverso il **Sito AlitaliaTrade** saranno imbarcati esclusivamente se risulterà nel sistema regolare prenotazione confermata a loro nome.

L'Agenzia si obbliga ad informare il passeggero delle regole tariffarie applicabili alla tariffa venduta, delle procedure da seguire per l'imbarco e delle normative dell'Unione Europea in tema di sicurezza e della normativa relativa ai documenti di viaggi consultabili all'interno del sito Alitalia. L'Agenzia è inoltre tenuta a trasmettere al passeggero, in modo documentabile, tutti i dati rilevanti per l'esecuzione del contratto (ad es. cambiamenti di orari di volo) comunicabile da Alitalia dopo la prenotazione via e-mail o tramite lettera, subito dopo il loro ricevimento.

L'Agenzia sarà ritenuta direttamente responsabile degli eventuali disagi nonché danni subiti dal passeggero per il mancato rispetto o la mancata applicazione di tali regole e disposizioni.

L'Agenzia si obbliga a risarcire ad Alitalia, assumendosi, nei confronti di quest'ultimo, ogni conseguente responsabilità, qualsivoglia danno, in qualunque modo riconducibile ad azioni od omissioni compiute dall'Agenzia stessa o dai suoi dipendenti, collaboratori, preposti, agenti ed aventi causa, nello svolgimento delle attività oggetto del presente Mandato.

In relazioni a tali responsabilità l'Agenzia si impegna, altresì, a manlevare e tenere indenne Alitalia da ogni e qualsiasi azione, pretesa e/o richiesta risarcitoria che, in relazione all'esecuzione delle attività oggetto del presente Mandato, dovesse essere a qualsiasi titolo avanzata da qualsivoglia terzo.

Art. 3 - RIMBORSI, CAMBI DI PRENOTAZIONE E DI ITINERARIO DI BIGLIETTI A TARIFFA INTERA

L'Agenzia, nell'emettere Biglietteria in nome e per conto di Alitalia, dovrà sempre attenersi, anche alle regole tariffarie indicate nella stessa. L'Agenzia si obbliga al rispetto al rispetto delle procedure di rimborso pubblicate sul sito Alitalia.

Art. 4- RIMBORSI, CAMBI DI PRENOTAZIONE E DI ITINERARIO DI BIGLIETTI A TARIFFA SPECIALE

Tenuto conto che le tariffe speciali pubblicate da Alitalia prevedono solitamente restrizioni relative sia al rimborso, sia alla cancellazione, sia al cambio di prenotazione e/o di itinerario, è fatto espresso obbligo all'Agenzia, sia all'atto della prenotazione sia dell'emissione di biglietteria a tariffa speciale, di informare tempestivamente e dettagliatamente il cliente dell'Agenzia circa le norme specifiche che regolano tali particolari tariffe, incluse le regole relative alla rimborsabilità di supplementi e tasse e all'applicazione di penali, in quanto le stesse costituiscono specifici ed autonomi accordi negoziali.

Art. 5 – UTILIZZO DEL SISTEMA ALITALIA TRADE

L'Agenzia si obbliga ad utilizzare con la massima diligenza il **Sito Alitalia Trade**. In ragione di ciò Alitalia ha la piena facoltà di effettuare in qualunque momento verifiche attraverso il **Sito Alitalia Trade** e/o qualsiasi tipo di reportistica estraibile da questo o altri applicativi al fine di accertare il corretto utilizzo del sistema da parte dell'Agenzia nonché la diligenza di quest'ultima nell'espletamento della propria attività con riferimento ai servizi offerti da Alitalia. Alitalia potrà in essere, qualora se ne ravvisino gli estremi, tutte le azioni che riterrà opportune per la tutela dei propri interessi.

Art. 6 – RISERVATEZZA – PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Agenzia prende atto che tutte le informazioni gestite in esecuzione del presente Mandato sono riservate e si impegna a non divulgarle a terzi senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte.

Le Parti si danno atto che il l'Agenzia ed Alitalia verranno a conoscenza di dati personali dell'altra Parte nonché di terzi, in particolar modo di clienti di Alitalia e dell'Agenzia, effettuando, di conseguenza, operazioni di trattamento dei suddetti dati (di seguito "*Dati Personali*").

Le Parti concordano che effettueranno il trattamento dei predetti dati, ciascuno secondo le proprie responsabilità, nella piena osservanza di quanto previsto dal decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (di seguito, "D.Lgs. 196/2003") -

Ciascuna parte si obbliga a manlevare e tenere indenne l'altra Parte da qualsiasi danno, domanda, pretesa o conseguenza pregiudizievole derivante dalla mancata ottemperanza della stessa Parte agli obblighi previsti a suo carico dal D.Lgs. 196/2003 ed eventuali successive integrazioni o modificazioni.

Art. 6 – DURATA

Il presente Mandato si intende conferito a tempo indeterminato. Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dallo stesso previa comunicazione scritta da inviarsi all'altra parte con almeno 15 giorni prima della data di efficacia del recesso stesso.

Art. 7 – USO DEL MARCHIO

Alitalia rimane esclusiva proprietaria del proprio marchio e di tutti gli altri propri segni distintivi (di seguito per brevità, complessivamente "Marchio") ed è pertanto fatto espresso divieto all'Agenzia di utilizzare in qualsiasi modo il Marchio di Alitalia, senza la preventiva autorizzazione di quest'ultima. Il Marchio Alitalia potrà pertanto essere usato dall'Agenzia, previa espressa approvazione di Alitalia, solo ai fini di cui al presente contratto e nel rispetto delle indicazioni tecnico qualitative fornite da quest'ultima.

L'utilizzo del Marchio Alitalia non potrà essere ceduto a terzi dall'Agenzia, rimanendo, da parte di quest'ultimo, consentito esclusivamente nei limiti delle finalità di cui al presente contratto e per la sola durata dello stesso. Costituirà, pertanto, un abuso ogni e qualsiasi diverso uso da parte dell'Agenzia, che si obbliga, inoltre, ad adottare le cautele necessarie per evitare che eventuali terzi possano compiere abusi.

Alitalia si riserva comunque il diritto, anche mediante propri rappresentanti, di controllare, in qualsiasi momento, che l'Agenzia non stia violando le previsioni del presente contratto. A tal fine l'Agenzia su richiesta di Alitalia, fornirà immediatamente a quest'ultima, copie e/o originali di eventuali materiali contrassegnati dal Marchio di Alitalia e consentirà a quest'ultima l'accesso a tutti i propri file, supporti informatici e qualsiasi altro materiale che contenga il Marchio.

Alla scadenza del presente accordo e/o in ogni caso di sua risoluzione, estinzione, cessazione, per qualsiasi causa intervenuta, l'Agenzia non potrà più utilizzare in alcun modo il Marchio, anche se fosse stato a ciò specificamente autorizzato in precedenza. Il mancato rispetto da parte dell'Agenzia delle previsioni di cui al presente articolo, legittimerà Alitalia a revocare immediatamente il presente mandato, fermo il diritto di pretendere ed ottenere il risarcimento dei danni.

Art. 8- LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE CONFLITTO DI NORME

Il presente Mandato è regolato dalla legge italiana.

In caso di conflitto o di divergenza tra il contenuto delle clausole del presente Mandato ed analoghe previsioni contenute in altri documenti che ne costituiscano parte integrante ed essenziale o siano dallo stesso comunque richiamati, le prime si intenderanno prevalenti sulle seconde. Per qualsiasi controversia o contestazione fra le Parti sulla interpretazione e/o esecuzione del presente Mandato, resta convenuta la esclusiva competenza del Foro di Roma.

Art. 9 – SICUREZZA INFORMATICA

Il patrimonio informativo di Alitalia è uno dei beni aziendali più importanti. Tutti gli utilizzatori del patrimonio informativo di Alitalia sono responsabili della sua protezione al fine di mantenerne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità, pertanto L'Agenzia si impegna a garantire il rispetto di tutte le vigenti normative nazionali e internazionali in termini di sicurezza delle informazioni, con particolare attenzione alla Legge sul Crimine

Informatico (Legge 547/93).L'accesso ai dati è controllato mediante l'uso di un codice di identificazioni individuale e di una parola d'ordine (password). nota solo all'utente; E' assolutamente proibito entrare nella Rete con un codice di identificazione individuale diverso da quello personale.Tutte le password utilizzate sono strettamente personali e devono essere custodite dall'utente con la massima diligenza e mantenute segrete. A tal fine è bene non riportale su fogli facilmente accessibili a terzi (es. password scritte su post-it, su agende da tavolo, ecc.).Evitare di far coincidere le password con il proprio nome, cognome, il nome dell'Agenzia o altri dati che le renderebbero ovvie e di facile individuazione. E' vietato inserire le utenze personali assegnate e le password in processi automatici. La password deve essere composta da almeno 8 caratteri (o dal massimo possibile dei caratteri quando il programma non consente detto parametro) e deve essere modificata dall'utente al primo utilizzo e successivamente ogni 6 mesi, diverse dalle ultime 3 precedentemente utilizzate.

Non comunicare a nessuno le proprie password, qualunque sia il mezzo che viene utilizzato per inoltrare la richiesta (telefono, messaggio di posta elettronica, ecc). Ricordare che nessuno è autorizzato a richiedere le password, nemmeno il personale tecnico di supporto, e che lo scopo principale per cui sono utilizzate le password è di assicurare che nessun altro possa utilizzare le risorse cui si è abilitati.

L'uso improprio della abilitazione assegnata costituisce violazione e la responsabilità di tale uso improprio ricadrà unicamente sull'assegnatario dell'utenza.

Art. 10- RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA EX D.Lgs 231/2001

Alitalia dà atto che - fino all'adozione di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/01 ("Modello") e di un proprio Codice Etico, adotta e fa proprio il Modello ("Modello Alitalia") ed il Codice Etico ("Codice Etico Alitalia") di Compagnia Aerea Italiana S.p.A., già Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. attenendosi agli standard di controllo, principi e valori ivi indicati anche al fine di prevenire la commissione di atti illeciti di cui al medesimo D.Lgs 231/01 ("Decreto").

L'Agenzia dichiara di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al Decreto, nonché di aver acquisito, da parte di Alitalia, la disponibilità, in relazione al presente accordo, di copia del Modello Alitalia nonché del Codice Etico Alitalia; documenti questi pubblicati nel sito web di Alitalia.

L'Agenzia dichiara inoltre di non essere soggetta ad alcuna delle sanzioni previste dall'art. 9 del Decreto.

L'Agenzia si obbliga pertanto a tenere un comportamento coerente e conforme con il Modello Alitalia e con il Codice Etico Alitalia (e quindi con le disposizioni, principi, regole di comportamento e valori ivi indicati) per tutto quanto ad essa applicabile. In quest'ambito, si obbliga più in particolare (i) a non adottare atti o tenere comportamenti tali da determinare una violazione del Modello Alitalia da parte di Alitalia o che potrebbero comunque esporre Alitalia al rischio dell'applicazione delle sanzioni previste sulla base di quest'ultimo; (ii) a non porre in essere alcun atto od omissione, a non dare origine ad alcun fatto e a non tenere alcun comportamento da cui possa derivare una responsabilità ai sensi del Decreto. Si impegna altresì ad informare immediatamente e direttamente l'Organismo di Vigilanza di Compagnia Aerea Italiana S.p.A. (mail: odv.231@alitalia.it) ed il Rappresentante Legale di Alitalia nel caso essa stessa o qualunque altro soggetto operante per suo conto riceva, direttamente o indirettamente, da un dipendente/rappresentante di Alitalia una richiesta tale da configurare comportamenti che potrebbero determinare una violazione del Modello Alitalia e/o del Codice Etico Alitalia.

L'inosservanza degli obblighi ed impegni di cui sopra costituirà grave inadempimento contrattuale e legittimerà Alitalia a risolvere il presente contratto, con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Cod. Civ., fermo restando il risarcimento dei danni.

Nel momento in cui Alitalia adotterà un proprio Modello e Codice Etico, gli standard di controllo, principi e valori di riferimento di cui tenere conto ai sensi del presente accordo con riferimento ad Alitalia saranno quelli propri di tale Modello e Codice Etico.

Art. 11 – MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Alitalia si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni contrattuali generali per le Agenzie. Le Condizioni modificate saranno inviate alle Agenzie via e-mail quattro settimane prima della loro entrata in vigore. Qualora l'agenzia non si opponga alla validità delle nuove Condizioni contrattuali generali entro ulteriori quattro settimane dal ricevimento dell'e-mail in questione, le Condizioni contrattuali generali saranno considerate i condizionatamente accettate nella loro versione modificata.

Alitalia informerà l'Agenzia, in un'e-mail separata contenente le Condizioni contrattuali generali per le agenzie modificate, in merito al significato del periodo di quattro settimane indicato.