



Garanzia di connessione Dohop

Lo scopo della garanzia di connessione Dohop è di rendere sicuro e comodo il viaggio dei passeggeri in caso di interruzioni del viaggio.

Per adempiere a questo scopo prenotiamo voli alternativi alla destinazione originale quando il (i) volo (i) prenotato (i) vengono riprogrammati, ritardati o cancellati dalle compagnie aeree in questione e la situazione eviterà al passeggero di prendere il volo originariamente prenotato.

La garanzia di connessione Dohop si applica solo quando i voli vengono riprogrammati, se un volo è stato dirottato a una località alternativa, ritardato o cancellato per cause che possono verificarsi nel trasporto aereo e sono state verificate dal nostro Centro Servizio di connessione Dohop. La garanzia di connessione Dohop non si applica nelle situazioni in cui i biglietti non sono validi per qualsiasi ragione o in caso di forza maggiore.

Qualsiasi modifica nella prenotazione originale eseguita da parte del cliente invaliderà la garanzia di connessione Dohop.

1. Definizioni:

Tratta del volo: Un volo tra due aeroporti qualsiasi.

In arrivo: Il volo dall'aeroporto di partenza a quello di collegamento in arrivo verso la tua destinazione finale.

In partenza: Il volo dall'aeroporto di collegamento alla tua destinazione finale.

Tempo minimo di connessione (MCT): Il tempo minimo tra il tuo volo in arrivo e in partenza è di due ore.

Opzione ragionevole: Quando trovare un'opzione di volo sostitutiva, proveremo ad assicurarvi che sia vicina più possibile alla vostra prenotazione originale ma il tempo di connessione non può essere inferiore al nostro MCT e la durata del volo sostitutivo dovrà essere più vicina possibile alla durata del volo originale.

Itinerario DC: Un itinerario di volo che contiene due tratte di volo collegate ma diverse attraverso un aeroporto di collegamento dall'origine alla destinazione, un viaggio di solo andata o di andata e ritorno protetto dalla garanzia di connessione Dohop.

Agente di prenotazione: L'agente di viaggio o la compagnia aerea che rilascia i biglietti aerei.

La copertura è suddivisa in tre parti: volo, hotel e vitto. Copertura del volo, ripreoteremo un volo sostitutivo che ti porta a destinazione che è più vicino al tuo volo originale, in termini di costo, durata, classe di volo, accessori ecc. Se un volo sostitutivo fosse disponibile solo il giorno successivo, preoteremo una camera d'albergo per i passeggeri prenotati, massimo 2 notti al costo massimo di €60 a notte a passeggero. Se i passeggeri devono aspettare il volo sostitutivo all'aeroporto per più di 3 ore, rimborseremo loro un pranzo a scelta, al costo massimo di €15 a passeggero.

Tutti i rimborsi saranno basati sulle ricevute e tutte le riprenotazioni dei voli e degli alberghi saranno completate dal servizio clienti Dohop.

Garanzia di connessione Dohop, garanzia: La tua connessione sarà protetta nel caso in cui il tuo volo in arrivo sia in ritardo e ti faccia perdere il volo di partenza successivo. Se richiesto, saremo responsabili di prenotare un volo alternativo alla tua destinazione originale nonché a coprire i costi di un pernottamento notturno. (Consulta il paragrafo 4.B sottostante per conoscere l'opzione di un pernottamento notturno).

Ordine: La tua garanzia di collegamento Dohop acquistata da Dohop e il biglietto aereo prenotato e acquistato dal venditore di biglietti.

La nostra commissione: La commissione addebitata per la garanzia di connessione Dohop come visualizzata sulla pagina di prenotazione.

Termini: I termini e le condizioni stabiliti in questo documento.

Noi/nostro/noi: Dohop ehf.

Tu/tuo: Il cliente acquista la garanzia di connessione Dohop.

2. Il nostro contratto con te

Questi sono i termini e le condizioni attraverso le quali ti forniamo la garanzia di connessione Dohop e i nostri servizi aggiuntivi.

Assicurati di leggere con attenzione questi termini e controlla che i dettagli sul tuo ordine siano completi e precisi, prima di inviare l'ordine.

Non operiamo come agente a nome delle compagnie aeree o delle agenzie di prenotazione. Stai prenotando direttamente con le agenzie di prenotazione e sei soggetto ai loro termini e

condizioni. Prima del tuo acquisto, la pagina di prenotazione indicherà chiaramente le nostre commissioni e il costo dei voli individuali, e ti verrà richiesto di accettare i termini e le condizioni dell'agenzia di prenotazione. Le nostre commissioni possono cambiare in qualsiasi momento, ma le modifiche tariffarie non influenzeranno gli ordini che hai già completato.

Questi termini diventeranno vincolanti una volta che rilasciamo una conferma scritta di un ordine, a questo punto viene stipulato un contratto tra te e noi. Questa accettazione scritta ti sarà rilasciata solo da noi dopo aver ricevuto l'intero pagamento in fondi disponibili della garanzia di connessione Dohop e la conferma da parte delle compagnie aeree che hanno anche ricevuto i loro pagamenti per i biglietti acquistati con i fondi disponibili.

Quando prenoti con la garanzia di connessione Dohop confermi di avere l'autorità di accettare o declinare per conto proprio e per tutti i membri del tuo gruppo questi termini e, se esegui una prenotazione per più di una persona, sei responsabile di tutto il pagamento dovuto da parte di ogni membro del gruppo per il quale esegui la prenotazione.

Inviando un ordine confermi che hai la responsabilità di garantire che le informazioni di pagamento fornite sono precise e che qualsiasi informazione fornita da parte tua sarà comunicata a tutti i membri del gruppo.

Assegneremo un numero di conferma all'ordine e ti informeremo dopo aver confermato il pagamento dell'ordine. Cita il numero di conferma in tutta la corrispondenza successiva con il relativo ordine. Quando sei in viaggio e devi contattarci assicurati di avere con te il numero di conferma per verificare l'ordine.

Tutti i contratti con noi e qualsiasi problema derivante da questi è soggetto alla legge islandese.

La garanzia di connessione Dohop non sostituisce in alcun modo un'assicurazione di viaggi. È tua responsabilità di avere a posto l'assicurazione di viaggio necessaria e l'autorizzazione del visto per il percorso di viaggio come meglio credi.

Ove applicabile, Dohop sarà ritenuta responsabile delle controversie aperte dai compratori quali addebiti, reclami di qualsiasi genere, cancellazioni e rimborsi.

3. Ordine

Ci devi fornire tutte le informazioni che richiediamo per trasmettere l'ordine.

Devi pagare la garanzia di connessione Dohop utilizzando uno dei metodi di pagamento indicati sulla pagina di prenotazione. La commissione della garanzia di connessione Dohop non è rimborsabile in nessun caso. Sul tuo estratto conto della carta di credito visualizzerai delle operazioni separate: il pagamento per la commissione della garanzia di connessione Dohop e il pagamento per le tariffe aeree addebitati separatamente.

Prima di acquistare devi assicurarti di avere fondi sufficienti disponibili sulla tua carta di credito. Altrimenti nel caso di un itinerario prenotato parzialmente a causa di fondi insufficienti, dovrai contattare la compagnia aerea per cancellare una prenotazione parziale. Se non sei ancora in grado di cancellare e ricevere un rimborso, non saremo tenuti responsabili e la garanzia sarà annullata.

Una volta che hai trasmesso l'ordine tratteremo il pagamento per la garanzia di connessione Dohop e verificheremo i dati del titolare della carta. Una volta che il tuo pagamento è stato approvato ti invieremo per email una conferma di prenotazione con una fattura allegata.

Il pagamento alle agenzie di prenotazione sarà trattato direttamente con loro e ti rilasceranno un email con la conferma della prenotazione del volo e del (dei) biglietto (i). Non facciamo rappresentanza o garanzia riguardante la disponibilità di qualsiasi biglietto aereo e tutte le tariffe sono soggette alla disponibilità.

Prenotazione parziale a causa dell'inadempienza di pagamento

Nel caso in cui la tua prenotazione sia stata parzialmente completata, per esempio solo uno dei due biglietti è stato prenotato, questo può essere imputato a vari problemi con la tua carta di credito. Questo può derivare da fondi insufficienti, dal controllo antifrode o da altri problemi.

Nel caso in cui la tua prenotazione fosse solo parzialmente completata a causa dei problemi della carta di credito, sarà automaticamente creata una richiesta di supporto a tuo nome e il Centro Servizio della connessione Dohop ti aiuterà a completare interamente la tua prenotazione. Tuttavia, in questo caso non possiamo garantire che il secondo biglietto sia ancora disponibile e che la tua prenotazione parzialmente completata sarà in questo caso rimborsata, in questo modo sarà tua responsabilità assicurare che hai i fondi sufficienti disponibili sulla tua carta di credito. Comunque ti aiuteremo nel miglior modo possibile a completare la tua prenotazione.

4. La connessione protetta della garanzia di connessione Dohop

Se perdi il volo di partenza a causa di un ritardo o per cancellazione del volo di arrivo durante la connessione, causato dalle compagnie aeree, forniremo il servizio seguente in base a quello che è meglio per te. In tutti i casi dovrai contattare il centro assistenza di servizio di connessione Dohop:

- A.** Un volo alternativo viene prenotato per sostituire la tua connessione persa per la tua destinazione finale. Dovrai contattare il centro di servizio di connessione Dohop e farli sapere che hai bisogno di un nuovo volo e chiedere loro di prenotare un volo alternativo per la tua destinazione finale. La riprenotazione sarà conforme al centro di servizio di connessione e copertura Dohop che elaborerà la prenotazione.
- B.** Il pernottamento notturno, se non sussistono altre alternative per la tua destinazione finale alla data di partenza scelta. Il pernottamento sarà prenotato da parte del centro

di servizio di connessione Dohop in base alla copertura dopo che sono state escluse altre alternative di volo, inclusa l'opzione su un volo connesso alla destinazione e la situazione è stata confermata dal centro di servizio di connessione Dohop.

- C. Per evitare qualsiasi dubbio, non forniremo un volo alternativo a una destinazione rispetto alla destinazione della prenotazione originale, potrebbe includere un nuovo volo di connessione per la tua destinazione se non fosse disponibile nessun volo diretto.
- D. Nel caso in cui il tuo volo sia ritardato o cancellato per conto delle compagnie aeree, dovrai contattare il nostro servizio assistenza a service@dohop.com o telefonando al seguente numero +442038680995 non appena sei a conoscenza di questa situazione e il nostro centro servizio di connessione Dohop prenoterà un volo alternativo e/o un volo di connessione se necessario per la tua destinazione, senza ulteriori spese.
- E. **Nel caso in cui esegui modifiche al tuo itinerario DC originariamente prenotato o volo (i) e non in collaborazione con il centro servizio di connessione Dohop o senza aver avvisato il centro servizio di connessione Dohop.** Il tuo itinerario DC acquistato e la garanzia Dohop non rimborsabile non saranno più validi.

Per tutte le modifiche che esegui dovresti contattare il venditore del biglietto e dovrai coprire il costo extra di ogni modifica alla tua prenotazione. Il centro servizio di connessione Dohop dovrà essere notificato oppure le modifiche dovranno essere eseguite in collaborazione con il centro servizio. Al passeggero è consentito di eseguire le modifiche al suo biglietto anche se non è la persona di contatto per la prenotazione effettiva finché i termini e le condizioni non siano obbligate.

- F. Nel caso in cui ci fosse una modifica di orario a causa di modifiche da parte della compagnia aerea riguardanti il tuo itinerario e informi anticipatamente il centro servizio di connessione Dohop in un tempo di connessione inferiore a due ore, discuteremo la tua opzione migliore per riprenotare la connessione protetta della garanzia di connessione Dohop. Questo può comportare la cancellazione della prenotazione esistente e la fornitura di una prenotazione alternativa. Nel caso in cui nessuna opzione ragionevole possa essere trovata per conservare il tempo minimo di connessione, ti presenteremo tutte le opzioni anche quelle non ragionevoli e potresti essere avvisato di richiedere la cancellazione da una o da entrambi le tue compagnie aeree. Dohop si riserva il diritto, ma non è obbligata a prenotare una connessione alternativa inferiore al tempo di connessione di 2 ore. Per evitare qualsiasi dubbio, nel caso in cui questa modifica di orario risulti maggiore del tempo minimo di connessione, non modificheremo la tua prenotazione riprogrammata.

Non saremo tenuti responsabili di qualsiasi costo connesso se scegli di non viaggiare su qualsiasi volo originale prenotato o su qualsiasi volo alternativo offerto da noi.

Nel caso in cui decidi di non viaggiare o utilizzare qualsiasi delle opzioni alternative (incluso il pernottamento notturno) fornite da parte nostra, la tua garanzia di connessione Dohop andrà persa in base a queste condizioni e non avrai diritto a un rimborso delle nostre commissioni in quanto la commissione della garanzia di connessione Dohop non è rimborsabile.

- G.** Una (1) settimana dopo che sei arrivato a destinazione, a un itinerario DC di sola andata, o di ritorno al punto di viaggio, o a un itinerario DC di andata e ritorno, i rimborsi non sono più validi.

5. La nostra responsabilità nei tuoi confronti

Se violiamo questi termini o diamo prova di negligenza nell'esecuzione delle nostre mansioni in conformità a tali termini e di conseguenza ti causiamo sofferenza per qualsiasi danno, perdita, spesa, rimborso di qualunque natura, diretto o indiretto, la nostra totale responsabilità a queste condizioni o in altri atti normativi sarà limitata alla copertura. In nessuna circostanza saremo tenuti a pagare qualsiasi altro costo, danno, spesa o rimborso compresi tra l'altro i costi di viaggio di connessione futuri, il pernottamento, la perdita economica, la perdita in termini di godimento e/o i costi di cancellazione, le perdite o i danni derivati di qualsiasi tipo inclusi quelli subiti alla tua destinazione finale designata.

È tua responsabilità mantenere il contatto con noi e rispondere a tutte le nostre comunicazioni per email o telefono. Nel caso in cui non riesci a rispondere alle nostre comunicazioni e/o a seguire la nostra procedura, come indicato nel paragrafo 4 - L'ordine-, o sei irraggiungibile perderai i diritti in base a questi termini e non saremo ritenuti responsabili nei riguardi della garanzia di connessione Dohop.

Non saremo ritenuti responsabili riguardo alla garanzia di connessione Dohop incluso la fornitura della connessione protetta della garanzia di connessione Dohop tra quelli specificati in questi termini e condizioni nella seguente circostanza se:

- a. per qualsiasi ragione non riesci a imbarcarti sul volo in arrivo all'aeroporto di connessione e il volo è partito dal punto di origine programmato e come risultato non riesci a imbarcarti sul volo di connessione/in partenza.
- b. Il volo di connessione in partenza viene cancellato dalla compagnia aerea oppure la tua compagnia aerea di partenza è in overbooking o qualsiasi altra circostanza in cui la compagnia aerea di partenza è responsabile di fornirti un volo alternativo o di ricompensarti.
- c. Non sei idoneo o giudicato non idoneo a viaggiare e/o non riesci volontariamente a imbarcarti e/o sei sbarcato da qualsiasi volo in partenza e in arrivo o di connessione.
- d. Arrivi all'aeroporto di connessione in tempo sufficiente a prendere la connessione e non riesci volontariamente a procedere alla porta d'imbarco senza ritardo e come risultato non riesci a raggiungere la porta d'imbarco entro il tempo richiesto.
- e. Non saremo ritenuti responsabili se ti viene impedito di imbarcarti sia sul volo in arrivo e di connessione sia sul volo in partenza dall'aeroporto di connessione e/o se al tuo volo in partenza e in arrivo e di connessione viene impedito l'arrivo o la partenza dall'aeroporto di connessione a causa di quanto indicato o responsabili di qualsiasi inadempimento o ritardo nell'adempimento, di qualsiasi delle nostre obbligazioni sotto queste condizioni che è causato da un evento di forza maggiore. Un evento di forza maggiore significa qualsiasi evento o atto oltre il nostro controllo ragionevole inclusi senza limitazione scioperi, serrate o altre agitazioni sindacali, insurrezioni civili, rivolte, invasioni, attacchi terroristici o minacce di attacco

terroristico, dirottamento, guerra (se dichiarata o meno) o minaccia o preparazione alla guerra, cause di forza maggiore, incendi, esplosioni, temporali, alluvioni, neve, terremoti, smottamenti, disastri naturali o epidemici, eventi catastrofici o geologici come eruzioni vulcaniche, ceneri vulcaniche o inquinamento vulcanico, tsunami, fallimento delle compagnie aeree, ritiro CAA dell'aeromobile, fallimento delle infrastrutture, fallimento dei beni aeroportuali o fallimento delle reti di telecomunicazioni pubbliche o private oppure agitazioni sindacali, eventi catastrofici o geologici oppure ritiro CAA dell'aeromobile.

- f. Non sei in grado di imbarcarti sul volo in quanto non riesci ad ottenere i visti necessari e/o ad avere con te i documenti di viaggio validi necessari.
- g. Perdi qualsiasi volo a causa di un ritardo derivante dall'intervento di una terza persona, compreso tra l'altro il passaporto, le dogane e il controllo immigrazione, le guardie di frontiera, l'intervento della polizia ecc.
- h. Perdi qualsiasi volo in quanto sei stato coinvolto in un qualsiasi atto criminale, illegale, malevole, spericolato.
- i. Modifichi la tua prenotazione direttamente con l'agente di prenotazione, che determina un tempo di connessione inferiore al tempo minimo di connessione tra l'arrivo programmato del volo in arrivo, e la partenza programmata del volo di connessione dall'aeroporto di connessione.
- j. Il tuo volo in arrivo è dirottato o ritardato oppure l'aeroporto dal quale il tuo volo in arrivo è programmato di partire è chiuso e perdi la connessione e predisponi delle soluzioni alternative per raggiungere l'aeroporto di connessione rispetto a quelle fornite dalla tua compagnia aerea.
- k. Riprenotiamo il tuo volo in partenza e/o il pernottamento, in conformità a questi termini, ma non riesci ad accettare o a imbarcarti per qualsiasi ragione, il volo di connessione o in partenza riprenotato e/o il pernottamento.
- l. Incorri in costi associati al pernottamento e/o al vitto come conseguenza della mancata accettazione e/o all'imbarco per qualsiasi ragione e al volo in partenza riprenotato e/o il pernottamento.

6. Informazioni su di noi e come contattarci

service@dohop.com

Telefono: +442038680995

7. Come possiamo utilizzare le tue informazioni personali

Utilizzeremo le informazioni personali da te fornite per:

- a. Fornire la garanzia di connessione Dohop in caso di bisogno.
- b. Elaborare il tuo pagamento per la commissione di garanzia della connessione Dohop.
- c. Hai il diritto di:

A. Vedere/correggere quali dati conserviamo.

B. Ricevere una copia dei dati in un formato accettabile.

C. Farci sopprimere i dati che conserviamo se non sono necessari per il servizio che forniamo.

Sei d'accordo che possiamo inoltrare le tue informazioni personali alle agenzie di prenotazione o alle compagnie aeree ai fini della prenotazione del volo e del pagamento e agli aeroporti allo scopo di fornire il servizio concordato sul sito.

Non inoltreremo i tuoi dati personali a qualsiasi altra terza persona, diversa da colui che elaborerà e stabilirà le prenotazioni come le agenzie di prenotazione e le compagnie aeree.

I tuoi dati personali saranno conservati finché non sia finito il periodo di rimborso, oppure tre mesi dopo l'arrivo alla tua destinazione, di solo andata, o di ritorno al punto di origine del viaggio, di andata e ritorno, consulta il paragrafo 4-l.