



PROPOSTA DI REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI COMMERCIALI TRA NEOS SPA, , con sede legale in Somma Lombardo Via Della Chiesa n.68 (P.I./C.F.) iscritta al registro delle imprese CCIAA di Varese al n 08254440012 (di seguito indicata come **NEOS e anche come Parti quando indicata congiuntamente alla Agenzia**) e l' **AGENZIA DI VIAGGIO** (di seguito indicata anche come **Agenzia e anche come Parti quando indicata congiuntamente a NEOS**).

Art.1. PREMESSE

1.1. NEOS è una società per azioni avente ad oggetto l'esercizio di attività di navigazione aerea, conformemente alle norme di diritto interno, euro unitario ed uniforme che regolano il trasporto aereo.

1.3. l'Agenzia svolge attività di intermediazione di viaggi e di servizi turistici, in conformità alla normativa vigente ed è in possesso dei relativi permessi e/o autorizzazione amministrativi.

2. STIPULAZIONE ED OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1. Il contratto si intende concluso nel momento in cui **NEOS** verrà a conoscenza dell'accettazione scritta da parte dell'**Agenzia** della presente proposta contrattuale e della proposta di condizioni particolari contenente le condizioni economiche applicabili al rapporto tra le parti, allegata alla presente.

2.2. Le presenti condizioni generali regolamentano i rapporti fra l'Agenzia e NEOS in relazione all'esercizio, da parte dell'**Agenzia**, dell'attività di intermediazione e vendita del servizio turistico di trasporto aereo..

2.3. Ai sensi delle presenti condizioni contrattuali, salvo quanto previsto al successivo art.6 ("Pagamenti"), **NEOS** non conferisce alcun potere di rappresentanza all'**Agenzia**, la quale conseguentemente si asterrà dal porre in essere comportamenti che possano indurre i terzi a ritenere che all'Agenzia stessa sia stato conferito alcun potere di rappresentanza, né potrà assumere obbligazioni o stipulare contratti in nome di **NEOS** stessa.

2.4. Le Parti si impegnano a conformarsi, nell'esecuzione del contratto, oltre a quanto di seguito stabilito, alla normativa vigente in materia di trasporto aereo, quale risultante dal codice della navigazione, dalla normativa euro-unitaria, dalle convenzioni internazionali di diritto uniforme regolanti il trasporto aereo, e di organizzazione, vendita ed intermediazione di viaggi, soggiorni, pacchetti turistici e servizi turistici singolarmente considerati.

3. OBBLIGHI DI NEOS E MODALITÀ DI FORNITURA DEI SERVIZI

3.1. NEOS si impegna a consentire all' **Agenzia**, in via non esclusiva, la possibilità di accedere tramite l'inserimento di una "password" personalizzata al proprio sistema CRS, in modo da permettere all'**Agenzia** di consultare, in nome e per conto dei singoli clienti, i servizi di trasporto aereo e di procedere all'acquisto di tali servizi pubblicati sul predetto sistema.

3.2. NEOS, inoltre, si impegna a:

- (i) rendere disponibili sul proprio sito le "Condizioni generali di trasporto" e le relative regole



tariffarie;

- (ii) informare tempestivamente **l'Agenzia** in ordine a modifiche di orario e/o cancellazione dei servizi di trasporto aereo acquistati;
- (iii) comunicare all'Agenzia, per iscritto con l'invio dell'Estratto Conto, l'accettazione delle prenotazioni ricevute dall'Agenzia, che solo in conseguenza di tale adempimento si potranno ritenere confermate;
- (iv) rimborsare al Cliente dell'Agenzia, direttamente o tramite l'Agenzia stessa, le somme corrispondenti al prezzo pagato dai clienti per servizi acquistati e non usufruiti per colpa di **NEOS** o dei suoi preposti.
- (v) riconoscere all'Agenzia la commissione così come prevista ai sensi del successivo art.6 ("Pagamenti").
- (vi) Utilizzare i dati di contatto dei clienti, inseriti in fase di prenotazione dall'Agenzia (come previsto al successivo art. 5.3 (x)), esclusivamente per la finalità di esecuzione del contratto di trasporto prenotato (comunicazioni di conferma oraria, variazione schedulato, modifiche operative).

4. MANLEVA

4.1. NEOS si impegna altresì a manlevare **l'Agenzia**, alle condizioni e nei limiti previsti dalla normativa applicabile ed in caso di sua responsabilità, da eventuali richieste risarcitorie avanzate dai clienti in relazione ai servizi di trasporto aereo venduti, purché **l'Agenzia**, a pena di decadenza dal diritto alla manleva:

- (i) abbia correttamente adempiuto alle obbligazioni poste a suo carico dal Contratto;
- (ii) abbia informato immediatamente **Neos** in merito a qualsiasi reclamo, pretesa, richiesta risarcitoria ricevuta da clienti, trasmettendo la relativa documentazione non oltre cinque giorni lavorativi dal ricevimento, nonché ulteriore eventuale documentazione di cui disponga entro cinque giorni lavorativi dalla data del ricevimento della relativa richiesta scritta da parte di **NEOS**.

4.2. Resta inteso che **NEOS** in nessun caso terrà indenne **l'Agenzia** da eventuali richieste risarcitorie formulate da clienti ed inerenti all'inadempimento da parte dell'Agenzia di obbligazioni da quest'ultima assunte nei confronti dei clienti stessi.

5. OBBLIGHI DELL'AGENZIA

5.1. L' Agenzia si obbliga a commercializzare al pubblico i servizi aerei e turistici di **NEOS** alle tariffe dalla stessa pubblicizzate mediante il sistema CRS denominato.

5.2. L' Agenzia, al fine di consentire la conclusione del contratto di trasporto con il cliente e, conseguentemente, l'emissione del biglietto ad opera di **NEOS**, si obbliga ad acquistare direttamente la biglietteria aerea della **NEOS** tramite l'utilizzo del sistema telematico "Area Agenzie" mediante l'inserimento di tutti i dati necessari, ivi compreso quello della propria Carta di credito aziendale o, in mancanza di tale strumento di pagamento, mediante l'effettuazione di un bonifico bancario a favore



di **NEOS** .

Al fine del perfezionamento della prenotazione, sono considerati sempre obbligatori, in riferimento a ciascun passeggero, i seguenti dati: titolo, cognome, nome, data di nascita, sesso; tali dati costituiscono il nucleo minimo di dati obbligatori per le prenotazioni di tutti i voli Neos (nazionali, intra UE, extra UE) e non esclude, in riferimento a prenotazioni di voli per specifiche destinazioni, la richiesta di dati ulteriori qualora ciò si renda necessario in base alle regolamentazioni in vigore nel Paese di origine e/o destinazione.

L'agenzia si assume la responsabilità esclusiva della correttezza, completezza e veridicità dei dati inseriti e manleva integralmente Neos in ordine ai danni, diretti ed indiretti, che possano derivare dall'inserimento di dati errati, incompleti o non veritieri.

5.3. L'Agenzia si impegna a:

- (i) garantire la migliore conduzione del punto vendita, mantenendo un alto livello di immagine e professionalità;
- (ii) mantenere riservata ogni documentazione amministrativa, contabile, statistica, ecc. che provenga da **NEOS** ed , in ogni caso, a mantenere riservate e non diffondere e/o non utilizzare a profitto proprio o altrui, anche dopo la cessazione dell'efficacia del Contratto, per qualsiasi motivo intervenuta, tutte le notizie attinenti l'attività di **NEOS**, di cui sia venuta a conoscenza; in particolare, **L'Agenzia** dovrà garantire l'assoluta riservatezza sia del proprio codice di prenotazione fornito da **NEOS** (tale codice è di titolarità esclusiva dell'Agenzia e non può essere ceduto a terzi), sia delle password assegnate da **NEOS** per l'accesso al proprio sistema di teleprenotazione, impegnandosi a rispettare ogni altra istruzione in materia di misure minime di sicurezza eventualmente fornita da **NEOS**, in particolare in relazione alle credenziali di autenticazione per l'accesso al sistema di teleprenotazione. E' fatto espresso divieto all'Agenzia di svolgere attività di rivendita e/o cessione in qualunque forma di prodotti o servizi di **NEOS** ad altre agenzie.
- (iii) portare a conoscenza dei clienti le Condizioni Generali che regolano i servizi offerti in vigore nel periodo di volta in volta considerato. L'Agenzia non é autorizzata a concordare con i clienti alcuna deroga alle Condizioni Generali, che dovranno essere esattamente ed interamente applicate;
- (iv) effettuare in favore di **NEOS** i pagamenti specificati al successivo art. 6, secondo i termini le modalità e le condizioni ivi specificate, incluse le eventuali somme dovute dal cliente a titolo di penale;
- (v) al fine della corretta e tempestiva comunicazione ai Clienti di informazioni necessarie per l'esecuzione del servizio di trasporto prenotato (conferma oraria, variazioni schedulati o modifiche operative), **L'agenzia si impegna a fornire a Neos, in sede di prenotazione mediante compilazione dei campi dedicati, i seguenti dati di contatto diretto del cliente prenotato** (nel caso di prenotazione con più passeggeri, i dati di contatto di almeno uno di essi): **N. telefono cellulare, indirizzo e-mail**. L'agenzia accetta che le



comunicazioni telefoniche ed e-mail effettuate dal vettore utilizzando i dati di contatto inseriti in prenotazione siano valide ad ogni effetto, **tenendo manlevata Neos da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole che possa derivare dalla mancata o inesatta informazione ai Clienti dovuta all'inserimento di dati di contatto errati o di non diretta pertinenza del cliente prenotato.**

- (vi) mettere a disposizione del proprio cliente la sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità per i passeggeri ed il loro bagaglio, in conformità alla normativa applicabile al trasporto aereo;
- (vii) fornire al proprio cliente tutte le informazioni utili e necessarie per una corretta esecuzione del viaggio, ivi comprese quelle attualmente vigenti in materia doganale, fiscale, sanitaria, nonché di espatrio/accesso (visti, permessi ecc.) nei Paesi oggetto del contratto di trasporto concluso dal cliente;
- (viii) compiere ogni ragionevole attività necessaria od utile al fine di comporre eventuali reclami e/o pretese e/o richieste risarcitorie ricevute dai clienti, ed, a tal fine, a collaborare con **NEOS** allo scopo di evitare, per quanto possibile, l'insorgere di controversie giudiziarie;
- (ix) osservare e a far osservare ai clienti, per quanto di sua competenza le disposizioni di cui alle Condizioni Generali di trasporto;
- (x) comunicare immediatamente all'NEOS qualsiasi variazione dell'assetto societario e/o della persona del Titolare dell'Agenzia.
- (xi) consegnare al Cliente i modelli di documenti informativi in tema di privacy (disponibili sul sito internet www.neosair.it) relativi al trattamento dei dati personali da parte di NEOS ed eventualmente da parte della Compagnia d'assicurazioni nonché a controllarne la corretta sottoscrizione e compilazione, a conservare in originale presso di sé i moduli relativi al consenso del Cliente per il trattamento dei dati oggetto delle informative esibite, ed, infine, a trasmettere in copia a NEOS i moduli ad esso relativi;
- (xii) consegnare al Cliente i documenti informativi in tema di assicurazione, se prevista, e , a trasmettere a NEOS, dietro semplice richiesta, la relativa documentazione debitamente sottoscritta dal Cliente.
- (xiii) a dotarsi di ogni apparecchiatura elettronica e sistema telematico di comunicazione per accedere al servizio "Area Agenzie";
- (xiv) ricevere le comunicazioni di aggiornamento relative a Neos, necessarie per una corretta informazione dell'Agenzia, in esecuzione del contratto con Neos S.p.A., attraverso il canale e-mail ed ai recapiti forniti in intestazione del presente documento. Ne caso di variazione di tali recapiti, l'Agenzia si impegna a darne tempestiva comunicazione a Neos.

5.4. L'Agenzia si impegna altresì a manlevare **NEOS** da qualunque conseguenza pregiudizievole che questi dovesse subire in dipendenza di azioni, od omissioni poste in essere dall'Agenzia nell'esecuzione del rapporto e/o nello svolgimento delle attività di "intermediario" e/o di "venditore" e comunque in violazione del presente contratto.



6. PREZZI DI VENDITA DEI SERVIZI - PAGAMENTI - COMMISSIONI

6.1. Tutti i Servizi forniti da **NEOS** per il tramite dell'Agenzia dovranno essere offerti ai prezzi i fissati da **NEOS** ed alle relative condizioni.

6.2. L'Agenzia si impegna, nella sua qualità di mandataria del Cliente e per patto espresso assunto nei confronti di **NEOS**, a provvedere direttamente al pagamento del corrispettivo e/o di ogni altra somma dovuti a **NEOS** per l'acquisto dei servizi di trasporto aereo e degli altri servizi turistici, secondo le seguenti modalità.

6.3. Il pagamento a **NEOS** del predetto corrispettivo risultante dalla tariffa applicata, comprensiva della tasse relative ai passeggeri e/o ai bagagli di qualunque tipo e da chiunque imposte, avverrà tramite l'inserimento nel sistema CRS dei dati della carta di Credito aziendale dell'Agenzia . o, in mancanza di tale strumento di pagamento, mediante l'effettuazione di un bonifico bancario a favore di **NEOS**, con valuta data prenotazione, sul conto corrente che sarà indicato da **NEOS** nella proposta di condizioni particolari o in altra comunicazione scritta, anticipando la relativa contabile bancaria a **NEOS**, via email a tickets@neosair.it

6.4. Nel caso di pagamento a mezzo bonifico bancario **NEOS** non emetterà alcun biglietto o conferma di prenotazione elettronica sino a quando non avrà comunque avuto evidenza del relativo ed effettivo accredito sul proprio conto corrente. A tale proposito **NEOS** non assume alcuna responsabilità in ordine ad eventuali disguidi bancari, anche quando gli stessi fossero imputabili all'Istituto di credito presso cui è aperto il proprio conto corrente.

6.5. NEOS riconoscerà all'Agenzia una commissione nella misura indicata nelle proposta di condizioni particolari. L'importo di tale commissione sarà calcolata sul predetto corrispettivo al netto di qualsivoglia tassa, onere, fees relative ai passeggeri e/o ai bagagli di qualunque tipo e da chiunque imposte.

6.6. L'Agenzia potrà trattenere l'importo della Commissione ad essa spettante all'atto del versamento del Corrispettivo in favore di **NEOS** fermo restando che il diritto dell'Agenzia al percepimento della Commissione stessa sorgerà esclusivamente a seguito del ricevimento del Corrispettivo da parte di **NEOS** .

6.7. L'importo delle commissioni dovrà essere fatturato a **NEOS** ai sensi dell'art. 21 del D.P.R. 26-10-1972 n. 633 .

7. PASSWORD – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

7.1. L'Agenzia è tenuta a mantenere segreta la password fornita da **NEOS** per accedere al sistema "Area Agenzie", nonché a custodirla con la massima cura e riservatezza adottando all'uopo tutte le misure utili e necessarie, restando l'Agenzia responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito della password da parte di terzi.

7.2. In ipotesi di smarrimento o sottrazione della password fornita da **NEOS** all' **Agenzia**, quest'ultima dovrà darne immediata comunicazione a **NEOS**, sì da consentire l'attivazione delle idonee misure poste a protezione del sistema telematico "Area Agenzie". A ricezione della predetta



comunicazione **NEOS** sospenderà il servizio "Area Agenzie" entro le ore 24 (ventiquattro) del secondo giorno successivo a quello in cui perverrà la comunicazione; ne consegue che la denuncia di smarrimento o sottrazione sarà opponibile a **NEOS** solo dopo le ore 24 (ventiquattro) del secondo giorno successivo a quello in cui perverrà la predetta comunicazione.

7.3. Il servizio sospeso, potrà essere successivamente riattivato a condizione che l'Agenzia corrisponda gli eventuali danni subiti da **NEOS**.

8. GRUPPI

8.1. L'Agenzia ha facoltà di porre in essere un'attività di intermediazione e vendita del servizio di trasporto aereo forniti da **NEOS** in favore di un cd. "gruppo chiuso" di clienti ("Gruppo").

8.2. In questo caso **NEOS** agirà unicamente quale fornitore di servizi turistici di trasporto aereo in favore dell'Agenzia;

8.3. In deroga a quanto previsto al precedente art. 6.5., l'attività di intermediazione e vendita a Gruppi posta in essere dall'Agenzia e di cui al precedente art. 8.1. non determinerà il sorgere di alcun diritto alla Commissione in capo alla stessa **Agenzia**. In tali casi, **NEOS** venderà i servizi turistici di trasporto aereo, richiesti dall'Agenzia per conto del Gruppo all'Agenzia stessa, emettendo relativa fattura nei confronti di quest'ultima.

9. DURATA E RECESSO

9.1. Il contratto tra l'Agenzia e **NEOS** ha durata indeterminata.

9.2. Ciascuna delle parti potrà recedere dal Contratto, comunicando all'altra parte tale volontà a mezzo lettera raccomandata a.r. con effetto a partire dal trentesimo esimo giorno successivo alla data del ricevimento della comunicazione di recesso.

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1. NEOS ha facoltà di ritenere risolto il presente contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. al verificarsi di una delle seguenti circostanze:

- (i) apertura di una procedura concorsuale o messa in liquidazione a carico dell'Agenzia;
- (ii) inadempimento da parte dell'Agenzia agli obblighi previsti dagli art. 5 e 6.
- (iii) cessazione dell'efficacia, e/o revoca e/o annullamento della licenza in capo all'Agenzia per qualunque motivo intervenuta dal momento in cui **NEOS** ha conoscenza di detta situazione a seguito di comunicazione scritta dell'Agenzia.

10.2. Fermo restando il disposto dei punti precedenti ed indipendentemente dall'esercizio da parte di **NEOS** della facoltà e tutele previste nel presente contratto e nel codice civile, in caso di inadempimento da parte dell'Agenzia dei propri obblighi, inclusi gli obblighi di pagamento a qualunque momento riferiti, **NEOS** avrà la facoltà di disporre la chiusura e/o il blocco dei codici di prenotazione.

11. COMUNICAZIONI



Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere trasmessa per iscritto (fax, e-mail, pec, telegramma ed in genere strumenti telematici).

12. FORO ESCLUSIVO

Qualsiasi controversia tra le Parti derivante o connessa con l'interpretazione, la validità, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria del foro di Milano.

13. TUTELA DELLA PRIVACY

13.1. I dati relativi ai clienti con i quali **L'Agenzia** entrerà in contatto durante l'esecuzione del rapporto sono soggetti alla disciplina di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

13.2. L'Agenzia e NEOS, per quanto di rispettiva competenza, si impegnano espressamente a rispettare ed applicare tutte le norme in materia di protezione delle persone rispetto al trattamento dei loro dati personali, dati identificativi e dati appartenenti a categorie particolari di dati personali di cui al sopra indicato Regolamento. In particolare, si impegnano ad adempiere a tutti gli obblighi informativi di legge, ad ottenere il consenso degli interessati al trattamento dei dati stessi, ove necessario, e ad adottare tutte le misure di sicurezza necessarie e/o idonee a salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la completezza dei dati trattati, nel pieno rispetto di quanto disposto dal sopra indicato Regolamento nonché da ogni successivo provvedimento attuativo e/o integrativo, dalle circolari e dai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

13.3 Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), NEOS informa che i dati dell'Agenzia saranno trattati per la finalità di **esecuzione degli obblighi scaturenti dal contratto, comprese le e comunicazioni di aggiornamento relative a NEOS, necessarie per una corretta informazione dell'Agenzia, in esecuzione del contratto con NEOS S.p.A.**

Il conferimento dei dati in esecuzione degli obblighi contrattuali è facoltativo ma necessario per l'esecuzione del contratto stesso. I dati saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche e potranno essere comunicati a soggetti terzi per l'esecuzione del rapporto contrattuale (fornitori di servizi turistici, istituti di credito, ecc.). Potranno venire a conoscenza dei dati i Responsabili del trattamento ed i soggetti autorizzati al trattamento preposti alla gestione del rapporto. L'elenco completo ed aggiornato delle categorie dei Responsabili può essere richiesto con email a privacy@neosair.it

I dati saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'articolo 5.1.c) del Regolamento. In particolare, i dati personali saranno conservati per il tempo necessario alla gestione del rapporto contrattuale. È fatto salvo in ogni caso l'ulteriore conservazione prevista dalla normativa applicabile tra cui quella prevista dall'art. 2946 cod. civ.

Per quanto concerne l'eventuale trasferimento dei dati verso Paesi Terzi, il Titolare rende noto che il trattamento avverrà secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, quali ad esempio il



consenso dell'interessato, l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la selezione di soggetti operanti in Paesi considerati sicuri dalla Commissione Europea. È possibile avere maggiori informazioni, su richiesta, presso il Titolare ai contatti sopraindicati.

L'Agenzia potrà rivolgersi (anche telefonicamente) al Servizio Privacy domiciliato presso il Titolare del trattamento, per verificare i dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento.

Titolare del trattamento dei dati è NEOS S.p.A. con sede in Via Della Chiesa n. 68 - Somma Lombardo (VA). Il Responsabile per la protezione dei dati personali è raggiungibile al seguente recapito: DPO@neosair.it.

Le richieste vanno rivolte per iscritto al Titolare all'indirizzo privacy@neosair.it ovvero al DPO ai recapiti sopraindicati.

13.4. L'Agenzia si impegna espressamente a manlevare ed a tenere indenne **NEOS** da qualunque pretesa, nessuna esclusa, venisse avanzata nei confronti di NEOS dai clienti con i quali **L'Agenzia** entrerà in contatto in esecuzione del rapporto o da qualunque altro soggetto terzo, per qualsivoglia titolo o causale comunque connessi con eventuali violazioni da parte dell'Agenzia della normativa sopra richiamata e del presente contratto.

14. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

E' fatto divieto all'Agenzia di cedere il presente contratto e comunque ogni ragione di credito derivante dal medesimo senza il consenso scritto di **NEOS**.

15. SOSTITUZIONE CONTRATTI – MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

15.1 La conclusione del presente contratto determina automaticamente il venire meno dell'efficacia di altri contratti eventualmente in essere sullo stesso oggetto di cui al presente contratto tra **NEOS** e l'Agenzia.

15.2. Qualsiasi modifica o integrazione al presente contratto dovrà essere operata per iscritto tra le parti. La modifica delle condizioni contenute nella proposta di condizioni particolari dovrà essere operata per iscritto, e il nuovo accordo sostituirà il precedente e si intenderà regolamentato dal presente rapporto.

NEOS SPA

L'amministratore delegato