

Termini e condizioni generali

Premessa

L'acquisto di qualsiasi Cofanetto da parte dell'Acquirente comporta l'accettazione senza riserva alcuna delle seguenti Condizioni. Il Beneficiario dichiara di aver preso visione e di aver accettato senza riserva alcuna le Condizioni prima di procedere all'acquisto del Volo.

Articolo 1 - Definizioni

Acquirente: indica il soggetto che acquista un Cofanetto presso il Distributore.

Beneficiario: indica la persona che utilizza il Buono Volo e il Voucher per la selezione e l'acquisto gratuito del Volo sul Sito. Il Beneficiario può essere persona diversa dall'Acquirente qualora quest'ultimo acquisti il Cofanetto per offrirlo ad un soggetto terzo in regalo o cederlo ad altro titolo.

Buono Volo: indica il tagliando cartaceo non nominativo recante un codice alfanumerico attraverso il quale il Beneficiario, accedendo ad una sezione riservata del Sito, effettuando la registrazione e, seguendo le istruzioni ivi riportate, potrà richiedere l'invio del Voucher per l'acquisto del Volo.

Cofanetto: indica la confezione acquistata dall'Acquirente contenente: a) una guida illustrata delle principali destinazioni europee; b) il Buono Volo.

Condizioni: indica i termini e le condizioni generali di contratto di seguito riportati.

Distributore: indica la persona, fisica o giuridica, che vende il Cofanetto all'Acquirente.

Fornitore Voucher: indica la società Bravonext SA, P.Iva: CHE-115.704.228 IVA, con sede legale in Vicolo de' Calvi, 2, 6830 – Chiasso (Svizzera), venditrice del servizio di selezione ed acquisto del Volo.

Sito: indica il sito internet del Fornitore Voucher (www.fly-box.it) nel quale poter accedere ad una sezione riservata ove selezionare e acquistare il Volo.

Vettore: indica la compagnia aerea che gestisce e/o effettua il Volo.

Volo: indica il volo A/R, anche tramite scalo, per una persona, che può essere acquistato gratuitamente dal Beneficiario direttamente presso la compagnia aerea attraverso il Sito mediante il Voucher.

Voucher: indica il tagliando non nominativo, inviato al Beneficiario via e-mail dal Fornitore Voucher, recante un codice numerico che dovrà essere inserito sul Sito in fase di selezione del Volo e attraverso il quale il Beneficiario potrà processare direttamente alla compagnia aerea la richiesta di acquisto di un Volo a scelta tra quelli di volta in volta disponibili sul Sito, secondo le condizioni di seguito precisate. Il valore del Voucher non copre eventuali richieste speciali (imbarco bagagli, assistenza speciale, cambi etc.) del Beneficiario che saranno soggette al pagamento dell'eventuale differenza secondo le regole tariffarie della compagnia aerea.

Articolo 2 - Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni hanno ad oggetto la definizione delle condizioni e delle modalità con cui (i) il Fornitore voucher propone la commercializzazione dei Cofanetti all'Acquirente attraverso il Distributore e (ii) il Beneficiario può procedere all'acquisto del Volo attraverso il Voucher.

2.2 Il Fornitore Voucher si riserva di modificare le Condizioni in qualunque momento, senza preavviso, fermo restando che l'acquisto del Volo conformemente alle disposizioni di seguito definite è regolato dalle Condizioni in vigore al giorno della conferma dell'emissione del biglietto del Volo.

Articolo 3 - Condizioni e modalità di acquisto del Volo

3.1 Il Voucher consente al Beneficiario di selezionare ed acquistare gratuitamente un Volo a scelta tra quelli di volta in volta proposti sul Sito seguendo le istruzioni ivi indicate. Il pagamento del Volo sarà effettuato mediante la digitazione dell'apposito codice alfanumerico riportato sul Voucher, secondo le istruzioni riportate sul Sito stesso.

3.2 Il Voucher è valido per l'acquisto di un solo Volo tra quelli proposti sul Sito. Il codice indicato sul Voucher, una volta utilizzato per l'acquisto di un Volo, non potrà più essere utilizzato.

3.3 Il processo telematico di acquisto del biglietto del Volo selezionato dal Beneficiario sarà processato e gestito, in nome e per conto del Beneficiario, direttamente dal Fornitore Voucher oppure da altra società del gruppo di appartenenza o da altro partner commerciale nazionale o internazionale.

3.4 Il Fornitore Voucher ha la possibilità di predeterminare il numero e le tratte dei Voli proposti sul Sito poiché la loro gestione operativa e commerciale è di competenza esclusiva dei Vettori. Resta perciò a carico del Beneficiario verificare, prima dell'acquisto del Volo, il numero dei Voli presenti sul Sito nonché la disponibilità di una specifica tratta o data del Volo.

3.5 Ciascun Volo è sottoposto alle condizioni di servizio ed alle limitazioni previste dal Vettore, in particolare per quanto riguarda, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le politiche di cancellazione e di modifica delle prenotazioni, i limiti di età dei passeggeri, gli eventuali sovrapprezzi applicati dopo l'acquisto come adeguamento del costo carburante, le formalità di accettazione e imbarco all'aeroporto, i documenti richiesti per viaggiare, le limitazioni di peso e dimensione e regole di sicurezza dei bagagli, le regole per l'accettazione sull'aereo di minori non accompagnati e di passeggeri con mobilità ridotta, le regole sul trasporto animali. Resta a carico del Beneficiario, prima dell'acquisto del Volo, di informarsi dei suddetti limiti e condizioni applicati dal Vettore, generalmente disponibili sul sito internet del Vettore.

3.6 Il Beneficiario dovrà rivolgersi direttamente al Fornitore Voucher per qualunque prestazione supplementare o ulteriore che non sia compresa nel Volo, secondo le condizioni contrattuali applicabili. Il Fornitore Voucher, verificata presso il Vettore la disponibilità della prestazione supplementare o ulteriore richiesta dal Beneficiario, ne darà pronta comunicazione al Beneficiario medesimo.

Articolo 4 - Conferma della selezione del Volo ed emissione del biglietto

4.1 Dopo aver terminato il processo di selezione del Volo secondo le istruzioni riportate sul Sito, la richiesta di prenotazione verrà inoltrata dal Fornitore Voucher alla compagnia aerea che eroga il Volo prescelto e successivamente il Beneficiario riceverà un'e-mail di conferma dell'avvenuta emissione del biglietto contenente tutti i dettagli del Volo acquistato. Fino alla ricezione dell'e-mail di conferma, l'emissione del biglietto non sarà confermata e l'acquisto del Volo non sarà concluso. Nel caso il Volo scelto non fosse confermato dalla compagnia aerea il Beneficiario riceverà un Voucher sostitutivo per poter procedere alla selezione di un Volo differente.

4.2 L'e-mail di conferma dell'emissione del biglietto include il biglietto elettronico e contiene i dati trasmessi in automatico dal Vettore e viene identificato attraverso un codice di prenotazione definito PNR (Passenger Name Record).

4.3 Al fine di garantire maggiore sicurezza ai propri clienti e prevenire possibili frodi, il Fornitore Voucher (ovvero altro soggetto da questo incaricato) potrebbe richiedere al Beneficiario l'invio via fax o e-mail di dichiarazioni o documenti comprovanti l'identità del richiedente e/o dei passeggeri del Volo.

4.4 Qualora, a seguito della selezione del Volo effettuata dal Beneficiario, il processo di emissione del biglietto non si sia concluso positivamente, il Fornitore Voucher (ovvero altro soggetto da questo incaricato) contatterà, anche per via telefonica o e-mail, il Beneficiario al fine di procedere ad una nuova selezione del Volo.

4.5 Nel caso in cui il Beneficiario non riceva l'e-mail di conferma della prenotazione entro 24 ore dalla selezione del Volo senza essere stato contattato per e-mail o telefono dal Fornitore Voucher o da soggetti terzi da questo incaricati, il Beneficiario sarà tenuto a contattare il Fornitore Voucher al numero 892040 (costo massimo della chiamata da telefono fisso euro 1,8 al minuto e da telefono mobile euro 3,12 al minuto) o all'indirizzo e-mail assistenza@fly-box.it.

Articolo 5 - Responsabilità

5.1 La gestione operativa e commerciale di ciascun Volo messo a disposizione sul Sito è di competenza esclusiva del Vettore che lo gestisce, il quale sarà il solo responsabile per l'effettuazione del Volo (compresi ritardi o cancellazioni), per le condizioni contrattuali e per qualsiasi divergenza, difetto, danneggiamento o perdita in relazione ai Voli stessi e ai biglietti di viaggio emessi in reazione al Volo acquistato, nonché per l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali gravanti sul Vettore, secondo la normativa vigente.

5.2 Il Fornitore Voucher ed il Distributore non potranno essere in alcun modo considerati responsabili della mancata disponibilità sul Sito di una determinata tratta o data del Volo oppure del numero complessivo dei Voli proposti sul Sito, che dipenderanno esclusivamente dalle scelte operative e commerciali dei Vettori.

5.3 Poiché il Fornitore Voucher o il diverso soggetto da quest'ultimo incaricato opera in qualità di fornitore di un servizio di assistenza e supporto all'inoltro dell'ordine di acquisto al Vettore e non svolge alcun ruolo nella gestione e operatività del Volo, ad esso non sarà addebitabile alcuna responsabilità in relazione alla gestione e all'operatività del Volo. Ogni limitazione opposta dal Vettore alla fruizione del Volo a causa, anche indirettamente, delle condizioni di utilizzo del servizio (indicate a titolo esemplificativo all'Articolo 3.5) da essa applicate non implicherà una qualunque responsabilità da parte del Fornitore Voucher e del Distributore.

Articolo 6 – Termine di utilizzo del Voucher

6.1 Ciascun Buono Volo sarà utilizzabile per richiedere l'invio del Voucher solo fino alla data indicata su di esso. Ciascun Voucher sarà utilizzabile per l'acquisto del Volo entro sei mesi dalla data di invio dello stesso via e-mail, salvo diverso termine esplicitamente indicato nella e-mail di consegna del voucher.

6.2 In ogni caso, il Voucher e il Buono Volo non costituiscono un titolo di credito e non danno diritto a ricevere prestazioni in denaro.

6.3 In caso di mancato utilizzo, perdita, sottrazione o distruzione del Buono Volo o del Voucher, il Beneficiario e l'Acquirente non potranno pretendere dal Fornitore Voucher e/o dal Distributore e/o dal Vettore né il rimborso del prezzo pagato per il Cofanetto o altre forme di indennizzo, né la sostituzione del Voucher o del Cofanetto, né la prestazione di alcun servizio.

Articolo 7 - Registrazione sul Sito

7.1 Ai fini della richiesta del Voucher, il Beneficiario dovrà completare il processo di registrazione sul Sito e ottenere le credenziali personali di autenticazione (codice di identificazione utente e password) in merito alle quali il Beneficiario avrà ogni responsabilità sia per la loro conservazione sia per il loro utilizzo.

7.2 Il Beneficiario si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore Voucher, laddove ne venga a conoscenza, qualsiasi utilizzo non autorizzato delle sue credenziali di autenticazione e/o di una qualsiasi violazione della segretezza della loro conservazione, all'indirizzo assistenza@fly-box.it.

7.3 Il Beneficiario dichiara e garantisce che tutti i dati e le informazioni personali forniti nell'ambito del processo di registrazione sono aggiornati, completi, veritieri e corretti. Il Beneficiario si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore Voucher ogni modifica dei propri dati di registrazione.

7.4 Il Beneficiario risponde direttamente di ogni danno o pregiudizio arrecato al Fornitore Voucher o a terze parti per uso improprio, perdita, appropriazione indebita da parte di altri soggetti ovvero mancata tutela di un'adeguata segretezza delle proprie credenziali di autenticazione al Sito.

Articolo 8 - Regole di condotta per l'utilizzo del Sito

8.1 Il Beneficiario si impegna ad utilizzare il Sito per finalità legittime e nel rispetto delle Condizioni. In particolare, il Beneficiario si obbliga a non inviare o diffondere attraverso il Sito e le sue funzionalità contenuti di qualsiasi natura che siano o possano venire percepiti come illeciti, diffamatori, volgari, osceni, abusivi o comunque molesti e si impegna altresì a non utilizzare il Sito e le sue funzioni in modo tale da arrecare un qualsiasi pregiudizio e danno, anche di immagine e di reputazione, al Fornitore Voucher e/o al Distributore.

8.2 Il Beneficiario si impegna a non inviare, trasmettere o diffondere materiali e contenuti di natura pubblicitaria e promozionale, o indesiderabili e/o non richiesti o non sollecitati, che possano interferire o arrecare pregiudizio alle funzionalità del Sito o all'utilizzo del

Sito da parte di terzi.

8.3 Il Beneficiario può visitare liberamente il Sito ed utilizzare le sue funzioni unicamente per finalità personali e non commerciali.

8.4 Nell'effettuare il processo di selezione e acquisto del Volo, il Beneficiario utilizza l'applicativo web del Sito mediante una licenza non esclusiva e temporanea, concessa in uso per il tempo dell'operazione.

8.5 E' vietato al Beneficiario di modificare, riutilizzare, copiare, diffondere, trasmettere, riprodurre, pubblicare, concedere in licenza o in uso, creare lavori derivati, cedere o vendere o in ogni caso fare uso per fini in qualunque modo commerciali e non personali delle informazioni, delle notizie, dei contenuti, del software e dei sistemi, dei prodotti ottenuti o a lui resi disponibili tramite il Sito.

Articolo 9 - Link ad altre risorse Internet

9.1 Il Sito potrebbe contenere link ipertestuali ad altre risorse Internet di altri partner commerciali del Fornitore Voucher, del Distributore e/o di terze parti. La pubblicazione dei link ipertestuali avviene semplicemente per consentire un più facile riferimento informativo e come più immediato riferimento di altre risorse per il Beneficiario e non implica nessuna valutazione, esame, validazione o approvazione da parte del Fornitore Voucher dei contenuti di tali risorse esterne e dei contenuti in questo modo reperibili. Il Fornitore Voucher non effettua alcun controllo sui contenuti, le informazioni e i servizi o prodotti offerti tramite questi siti terzi. Il Fornitore Voucher non assume alcuna responsabilità sull'affidabilità, la veridicità, l'accuratezza e l'aggiornamento dei contenuti e delle informazioni presenti in questi siti terzi. Il Beneficiario riconosce che l'uso che farà di tali siti terzi rientra esclusivamente sotto il proprio esclusivo dominio e responsabilità e avviene a proprio rischio e pericolo.

Articolo 10 - Proprietà Intellettuale

10.1 Il Beneficiario prende atto e riconosce che tutte le informazioni, dati, software, contenuti, musiche, suoni, fotografie ed immagini, video e ogni altro contenuto presente sul Sito sono di esclusiva titolarità del Fornitore Voucher e dei suoi licenzianti. Salvo quanto previsto dalle Condizioni, il Beneficiario non ha né acquisisce alcun diritto su tali contenuti e/o sulle proprietà del Sito. Il Beneficiario è autorizzato a stampare e/o scaricare i suddetti contenuti solamente per un loro utilizzo personale.

Articolo 11 - Trasferimento dei rischi e di proprietà

11.1 Il trasferimento all'Acquirente dei rischi di perdita e deterioramento del Cofanetto e del Voucher decorrerà dal momento dell'acquisto del Cofanetto presso il Distributore.

11.2 Il Distributore, qualora sia previsto nelle proprie politiche commerciali, potrà procedere ad operazioni di attivazione e registrazione del Cofanetto contestualmente all'acquisto.

Articolo 12 - Forza maggiore

12.1 Le obbligazioni di cui alle presenti Condizioni non sono applicabili o sono sospese di diritto e senza alcuna indennità qualora la loro esecuzione divenga impossibile a causa di forza maggiore o caso fortuito, o per ogni ragione imputabile all'Acquirente, al Beneficiario o al Vettore.

Articolo 13 – Informativa sul trattamento dei dati personali

13.1 La presente informativa, resa ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali astrattamente applicabile, descrive le modalità di gestione e trattamento dei dati personali di:

(i) utenti che consultano ed utilizzano il Sito (limitatamente al Sito e non anche per altri siti web eventualmente consultati dall'utente tramite link); e

(ii) utenti che inseriscono i propri dati personali nel modulo di registrazione presente nel Sito al fine di aderire alle Condizioni.

A. Luogo del trattamento dei dati

13.2 I trattamenti connessi al Sito hanno luogo presso la server farm di Lugano (Svizzera) di Bravonext SA, nonché presso i soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati.

B. Titolare del trattamento dei dati

13.3 Il titolare del trattamento è Bravonext SA con sede legale in Vicolo de' Calvi, 2, 6830 – Chiasso (Svizzera)(di seguito, il "Titolare").

C. Tipologia di dati trattati

13.4 I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet. Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli utenti. In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente. Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del sito: salva questa eventualità, allo stato i dati sui contatti web non persistono per più di sette giorni.

13.5 Alcuni dati personali degli utenti vengono acquisiti dal Sito attraverso l'uso di cookies. Questi file vengono salvati nella memoria del computer dell'utente per facilitare la navigazione sul Sito nonché per facilitare gli accessi successivi allo stesso.

13.6 L'utente fornirà, attraverso l'apposito modulo di registrazione presente sul Sito, alcuni dati personali (in particolare nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, indirizzo e-mail, numero telefonico) ai fini della selezione e dell'acquisto del Volo e per le ulteriori finalità previste nelle Condizioni. Egli è tenuto a fornire dati personali veritieri, corretti ed aggiornati al fine di creare e gestire la relazione contrattuale con il Titolare e per procedere in modo corretto all'acquisto del Volo. L'utente riconosce che nel caso in cui non fornisca dati personali veritieri, corretti ed aggiornati, il Titolare sarà impossibilitato a fornire i propri servizi.

D. Modalità e finalità del trattamento

13.7 Il trattamento dei dati avverrà con modalità manuali o elettroniche idonee a garantirne, in relazione alle finalità per le quali essi sono stati comunicati e raccolti, la sicurezza e la riservatezza, nonché ad evitare accessi non autorizzati ai dati stessi, per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

13.8 A parte quanto specificato per i dati di navigazione, i dati personali forniti dagli utenti che compilano il modulo di registrazione presente sul Sito sono utilizzati per le seguenti finalità:

- 1) adempiere alle obbligazioni contrattuali derivanti dalla Condizioni nei confronti dell'utente e fornire correttamente il servizio allo stesso;
- 2) adempiere ad obblighi di legge o di regolamenti vigenti;
- 3) per inviare allo stesso offerte commerciali del Titolare e dei vettori e soggetti che emettono i biglietti (che possono consistere anche in informazioni ed aggiornamenti su voli e viaggi) via e-mail;
- 4) raccogliere, conservare ed elaborare i dati per compiere analisi statistiche in forma anonima e/o aggregata.

E. Conferimento dei dati

13.9 Il mancato conferimento dei dati personali attraverso il modulo di registrazione presente sul Sito può comportare per l'utente l'impossibilità di ottenere le prestazioni richieste in ordine alle finalità di cui ai punti 1) e 2) dell'articolo 13.8 e l'impossibilità per il Titolare di fornire il proprio servizio correttamente e di adempiere alle obbligazioni contrattuali previste nelle Condizioni. Il trattamento di tali dati per le finalità sub 1), 2) e 3) dell'articolo 13.8 indicate non comporta la richiesta di consenso dell'interessato.

F. Categorie di soggetti che potranno trattare i dati personali

13.10 Il Titolare si impegna ad assicurare che i dati personali di cui verrà a conoscenza saranno trattati con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza, nonché ad evitare accessi non autorizzati ai dati stessi. I dati personali e le informazioni forniti dagli utenti attraverso il modulo di registrazione presente sul Sito potranno essere comunicati, per le finalità di cui sopra, alle seguenti categorie di soggetti:

1. i dipendenti dell'impresa, che tratteranno i dati in qualità di incaricati o responsabili del trattamento;
2. il soggetto che gestisce il processo telematico di acquisto del biglietto ai sensi dell'articolo 3.3 delle Condizioni, il soggetto che contatta l'utente ai sensi dell'articolo 4.4 delle Condizioni, i quali tratteranno i dati quali responsabili del trattamento, i Vettori che gestiranno ed effettueranno i Voli, i quali tratteranno i dati quali titolari autonomi del trattamento;
3. altri soggetti (per esempio, autorità doganali o di pubblica sicurezza) laddove previsto per l'adempimento di obblighi normativi o contrattuali, che tratteranno i dati in qualità di titolari autonomi del trattamento.

13.11 L'elenco nominativo dei soggetti a cui i Vostri dati personali sono stati o potranno essere comunicati è a Vostra disposizione presso il Titolare, cui potete rivolgervi indirizzando una e-mail all'indirizzo privacy@fly-box.it.

G. Diritti degli interessati

13.12 Ogni utente potrà esercitare, mediante richiesta scritta da inviare al Titolare, i diritti a lui riservati per legge, che conferiscono all'interessato la facoltà di (i) ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza di propri dati personali; (ii) avere conoscenza dell'origine dei dati, delle finalità e modalità del trattamento, nonché della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; (iii) ottenere gli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili del trattamento, se designati; (iv) conoscere i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati; (v) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati e (vi) l'attestazione che le operazioni di cui al punto (v) che precede sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale operazione si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi sproporzionato rispetto al diritto tutelato; (vii) opporsi al trattamento in tutto o in parte, per motivi legittimi (viii) opporsi al trattamento per invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Le richieste di cui sopra vanno rivolte a Bravonext SA via e-mail all'indirizzo privacy@fly-box.it

H. Approvazione da parte dell'utente

13.13 La presente informativa è altresì fornita separatamente sul Sito per specifica approvazione da parte dell'utente.

Articolo 14 - Legge applicabile e foro competente per la risoluzione delle controversie

14.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

Articolo 15 - Accettazione espressa di clausole

15.1 Le parti dichiarano di accettare specificatamente le seguenti clausole ai sensi dell'art. 1341 Codice Civile: Articolo 3 (Condizioni e modalità di acquisto del Volo), Articolo 4 (Conferma dell'acquisto ed emissione del biglietto), Articolo 5 (Responsabilità), Articolo 6 (Termine di utilizzo del Voucher), Articolo 8 (Regole di condotta per l'utilizzo del Sito), Articolo 14 (Legge applicabile e foro competente per la risoluzione delle controversie).

Articolo 16 - Assistenza e reclami

16.1 Per qualsiasi richiesta di informazioni, consiglio, annotazione, richiesta di risoluzione di problemi e reclami relativi all'acquisto ed all'utilizzo del Cofanetto, è possibile rivolgersi a Bravonext SA inviando una comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo assistenza@fly-box.it. Per qualsiasi richiesta di informazioni, consiglio, annotazione, richiesta di risoluzione di problemi e reclami relativi alla richiesta e utilizzo del Voucher, è possibile rivolgersi al servizio clienti del Fornitore Voucher al numero 892040 (costo massimo della chiamata da telefono fisso euro 1,8 al minuto e da telefono mobile euro 3,12 al minuto) oppure inviando una comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo assistenza@fly-box.it.