

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI per prenotazioni effettuate a partire dal 01/12/2018

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza. L'Organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per:

- professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo.
- organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista;
- venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.
- viaggiatore, chiunque intenda concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato.
- stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

- punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali:

- il trasporto di passeggeri;
- l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
- il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A;
- qualunque altro servizio turistico che non costituisca parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono:

- 1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
- 2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;

- 3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analogia;
- 4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica e ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

5. CONTENUTO DEL CONTRATTO - PROPOSTA D'ACQUISTO E DOCUMENTI DA FORNIRE

- Al momento della conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.
- Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di vendita di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.
- Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.
- Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

6. INFORMAZIONI- SCHEDE TECNICHE

1. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze. Nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
- informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea".

- ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- i pasti forniti inclusi o meno;
- visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- la lingua in cui sono prestati i servizi;
- se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore

e l'Organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.

- il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per

47, commi 1, 2 e 3 D. Lgs. 79/2011. 2. L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo - anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esemplificativo: - estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A. dell'organizzatore; - estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Cod. Tur. - estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur.)

7. PAGAMENTI

- All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:
 - la quota d'iscrizione o gestione pratica;
 - acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Il saldo dovrà essere prorogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto turistico richiesto.

8. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo, o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'Operatore. Esso potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: costi di trasporto, incluso il costo del carburante;- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore. Il prezzo è composto da:

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

- Il Tour Operator si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.
- Se prima della partenza l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1 lett. a) oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.
- Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
- L'organizzatore informa via mail, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 6.
- Il viaggiatore comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.
- Se le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

- In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati: a. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto; b. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito. c. Non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.
- Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed eventualmente incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.
- La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitoria secondo quanto previsto dall'art. 10, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

- Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi: aumento del prezzo in misura eccedente l'8%; modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore; non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore. Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può: accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.
- In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare.
- Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica e l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, la penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive - legate a periodi di alta stagione o di piena occupazione delle strutture - che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto.

PROGRAMMAZIONE: MARE ITALIA/MONTI/SARDEGNA/MONDO

- per pratiche di solo soggiorno si applicano le seguenti penali:
 - annullamenti fino a 21 giorni lavorativi prima della partenza: 10% della quota di partecipazione;
 - annullamenti da 20 a 15 giorni lavorativi prima della partenza: 20% della quota di partecipazione;
 - annullamenti da 14 a 9 giorni lavorativi prima della partenza: 30% della quota di partecipazione;
 - annullamenti da 8 a 4 giorni lavorativi prima della partenza: 50% della quota di partecipazione;
 - annullamenti da 3 a 1 giorno lavorativo prima della partenza: 75% della quota di partecipazione.
- nessun rimborso spetterà al cliente nei seguenti casi:
 - annullamento nel giorno di partenza;
 - mancata presentazione nel giorno previsto di arrivo presso la struttura o all'aeroporto di partenza (no show);
 - interruzione del viaggio o soggiorno;
 - impossibilità di poter effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti da espatrio o di qualsiasi altro adempimento necessario per realizzare il viaggio. Il controllo della validità dei documenti o visti per l'espatrio, nonché l'assolvimento degli obblighi valutari, sanitari e dell'esistenza di tutti i requisiti necessari per l'esecuzione del viaggio è obbligo personale e non delegabile del turista;
 - ricessi di pratiche che prevedono prenotazioni di mezzi di trasporto aereo, navale o ferroviario, non prevedono alcun rimborso per la parte relativa al trasporto;
 - Fanno eccezione le prenotazioni di particolari strutture alberghiere, promozioni e/o servizi che potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione e indicate in estratto conto. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

La non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'organizzatore.

4. Nel caso di gruppi preconstituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto.

5. Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.

6. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

- l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

8. In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

11. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.

3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio dal difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.

4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

12. SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

1. Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

2. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziarica, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/4>

3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareisciri.it), ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandosi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiareisciri.it Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.

6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonerazione o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

7. I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

8. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

9. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'inizio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore (cfr art. 6, comma 1° lett. h).

14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle

prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

a. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

b. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

17. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore.

2. Ai fini del rispetto dei termini o periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

18. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternati.

L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute

19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza. I confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e/o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.

21. GARANZIE AL VIAGGIATORE [art. 47 Cod. Tur.]

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore.

Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che,

per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e/o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.

22. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005 (richiamato all'art.5).

Organizzazione tecnica: Esse Vacation
Autorizzazione provincia di Varese 1553-37775/2016
Polizza R.C. Allianz 112929531

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.

3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.

4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto ad un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro pagamento di costi aggiuntivi.

5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto e, comunque, non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto.

Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto.

Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.

8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo.

I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.

9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.

10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.

11. Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito.

ARCHIVIO FOTOGRAFICO

Esse Vacation SRL, Enti turistici delle destinazioni riportate in catalogo

PROGETTO GRAFICO A CURA DI

Joice Pozzi