

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono l'intero contenuto del contratto di viaggio tutte 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.

Esso viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di ricerca della medesima.

Non sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tenere 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 di turismo in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 52, al 51 - novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2016 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché 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 relative attività in base alle leggi e ai regolamenti emanati dalle competenti autorità. Il contratto di viaggio deve essere perfezionato dall'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 passeggeri o per la copertura di eventi che possono 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 polizza di incendio e furto e l'annullamento 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.

Al sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "mediatore del viaggio", ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente in forme abilitate di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI

Al 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 organizzativo, 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, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo;
- organizzatore, un professionista che combina pacchetti e i venditori e 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; di viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto, nell'ambito di applicazione della legge sul turismo organizzativo;
- 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 potersi avvalere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la "mediatore del viaggio", ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare;
- 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, abitato o non abitato, adibito alla vendita o al servizio di vendita online di dettaglio o altro strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita in dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- rientro, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o a un 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: 1. il trasporto di passeggeri; 2. 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; 3. il viaggio di auto, di cui è richiesto un minimo di guida di categoria A, 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce 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 sollecitazione, prima che sia concluso il contratto per tutti i servizi;
- tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore accensisca al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettorio o globale;
- 2.3) pubblicizzati o venduti, pubblicizzati o denominazione analogo;
- 2.4) combinati dove, in conclusione, un contratto con 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 o ve 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 ai più tardi 74 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

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

Al momento della chiusura del contratto di pacchetto turistico di vendita, e, ove possibile, l'organizzatore e il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

2. 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.

3. Per quanto riguarda i costi aggiuntivi relativi ai pacchetti turistici, il viaggiatore, ove possibile, deve ricevere, prima della conclusione del contratto, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore e, se possibile, è settembre 2015, 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.

4. Il contratto costituisce titolo per accedere ad altro genere di garanzia di cui al successivo art. 21.

6. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE - SCHEDE TECNICA

- Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni: a) 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; b) itinerario del viaggio, servizio di noleggio e tempo di attesa, con le seguenti informazioni: Richieste particolari sulla modalità di erogazione ed/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 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 tramite dell'agente di viaggio o del venditore; c) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione dei paesi di destinazione;
- i posti forniti in caso di volo;
- il numero, esclusi 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; g) la lingua in cui sono prestati i servizi;
- si se il viaggio o la vacanza sono idonee a persone a mobilità ridotta, e su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sulla idoneità del viaggio e servizio di noleggio e tempo di attesa, con le seguenti informazioni: Richieste particolari sulla modalità di erogazione ed/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 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 tramite dell'agente di viaggio o del venditore;
- il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti, o di questi, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove richiesto, sono almeno ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover andare a sostenere;
- le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario di versamento del prezzo, e 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 l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti edo visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento del visto e la formalità sanitaria del paese di destinazione;
- il numero di informazioni sulla facilità per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011 e specificate al successivo art. 11 comma 3;
- le informazioni sulla soluzione assicurativa obbligatoria o facoltativa di assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, comma 1, 2 e 3 D.lgs. 79/2011.

- L'organizzatore, predesinato 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

Al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

- la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);
- l'acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Il saldo dovrà essere improggiabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto turistico richiesto.

2. Per le prenotazioni in specie successive alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

3. La mancata ricezione da parte dell'Organizzatore delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata ricezione dal Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'intermediario, comporta la automatica risoluzione del contratto da comunicarsi con semplice comunicazione scritta via fax o via e-mail, presso l'agenzia intermediaia o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 D.Lgs. 79/2011 esercitabili dal viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario dal medesimo viaggiatore scelti.

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 sul sito web dell'Organizzatore.

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;
 - diritti e tasse relative al trasporto delle merci, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
 - costi di cambio agenzia al pacchetto;
 - costi di cambio agenzia al pacchetto;
- Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ai dati riportati in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data indicata 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:

- quota di iscrizione o quota gestione pratica;
 - quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al viaggiatore;
 - costo eventuale polizza assicurativa contro i rischi di annullamento edo spese mediche o altri servizi richiesti;
 - costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta del viaggio;
 - o enoni e tasse aeroportuali edo portuali.
- I prezzi praticati ed inseriti nel presente catalogo si intendono per soggiorni di minimo sette notti, salvo diversa specificazione espressamente pubblicata nelle pagine illustrative delle singole strutture.

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, e, 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), 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.
- Se il viaggiatore non accetta di modificare il prezzo 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).
- 5.1. Il viaggiatore non accetta di modificare il prezzo 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.
- 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 offerta di contratto di vendita di pacchetto turistico di qualità o costo inferiore a quello del pacchetto accettato 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:
 - Non è prevista alcuna rimborsazione derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto;
 - Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a cause di forza maggiore e caso fortuito;
 - 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 di cui al comma 7 (lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dello stesso pagato ed effettivamente 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 del recesso secondo quanto previsto dall'art. 110, 3° comma qualora fosse degli annullati.

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 vacanza, in particolare, la modifica delle informazioni contenute nel contratto di pacchetto turistico, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non sul 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 sempre addebitate per il recesso le spese di recesso, che si ridurranno a zero in caso di recesso con preavviso di almeno 175 giorni prima della partenza ed/o conclusione del contratto. In caso di pacchetto con volo saranno rimborsate le tasse aeroportuali pubblicate nei sistemi CRS.

Sarà altresì addebitata una penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive - legate a periodi di alta stagione e di piena occupazione delle strutture o per eventi speciali di rese non rimborsabili - che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto, nonché nella conferma pratica o contratto di viaggio per tutto le conferme relative a:

- solo soggiorno (hotel, villeggio o appartamento)
 - pacchetto con soggiorno + nave con tariffa speciale (formula cosiddetta "prima nave")
- Il viaggiatore che receda dal contratto con soggetto diverso da sé stesso (o i suoi familiari) (vedi inseriti nella programmazione Nicolaus che danno diritto al trasferimento tramite contratto gratuito), si applicheranno sempre le seguenti penali:
- 10% della quota di partecipazione sino a 60 gg lavorativi prima della partenza;
 - 30% della quota di partecipazione da 59 a 21 gg. lavorativi prima della partenza;
 - 50% della quota di partecipazione da 20 a 14 gg. lavorativi prima della partenza;
 - 75% della quota di partecipazione da 13 a 3 gg. lavorativi prima della partenza;
 - 100% della quota di partecipazione dopo 2 gg. lavorativi.

*Per gruppi lavorativi si intende dal lunedì al venerdì.

Nei casi di recesso spettano al cliente nei seguenti casi:

- annullamento nel periodo di tempo di cui al comma 2);
- mancata presentazione nel giorno previsto di arrivo presso la struttura o all'aeroporto di partenza senza darme preventiva comunicazione all'organizzatore (no show);

intermediazione del venditore o del viaggiatore, in caso di recesso, si applicano le seguenti penali:

- impossibilità di poter effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti di identità di qualsiasi altro adempimento necessario per effettuare il viaggio;

Il controllo della validità dei documenti è obbligo personale non delegabile del cliente. Fanno ulteriore eccezione le prenotazioni confermate su particolari strutture alberghiere, chiaramente evidenziate all'atto del preventivo e della eventuale conferma, il cui importo della penale verrà stabilito e comunicato di volta in volta nei supporti durevoli.

Tali penali saranno comunicate al momento della conferma della prenotazione e saranno indicate in estratto conto. Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza irregolarità dei previsti documenti di identità, o per mancato pagamento del prezzo, o per mancato pagamento del prezzo, o per mancato pagamento del prezzo. La non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruirne 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) e per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, **quindi il gruppo potrà scattare la penale solo nel caso di recesso in oggetto obbligatoriamente prima dell'arrivo in volta alla firma del contratto.**

- Dalla indicazione della percentuale del prezzo dello stesso contratto sono esclusi i vantaggi di cui l'iniziativa di viaggio o charter con tariffe speciali non rimborsabili. In questi casi le condizioni relative alle penali di cancellazione sono diversamente indicate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.
- L'organizzatore può modificare il contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare.
 - 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 e di almeno 175 giorni prima di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra e 5 e 9 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;
 - l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a norma del comma 2) e senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione del contratto e funzionalmente collegati stipulati con terzi.
- 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 nei casi le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successive, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe speciali, il viaggiatore ha diritto di recesso e di scelta. 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

- 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 1728 del codice civile.
- 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.
- Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al 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 a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.
- Fatto salvo 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, quest'ultimo può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle somme pagate o versate al viaggiatore. Se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviare immediatamente non occorre che il viaggiatore spieghi un termine.
- Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere - se del caso - una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno.

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predispone ad adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare integralmente il prezzo del pacchetto turistico, con l'eccezione del caso di forza maggiore, in cui il rimborso del prezzo del pacchetto turistico può essere richiesto. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili con quanto convenuto nel contratto e se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predispunta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore nonché comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, l'organizzatore dovrà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

12. SOSTITUZIONI E VARIAZIONI PRATICHE

- Il viaggiatore previo permesso data 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.
- 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.

Ogni modifica richiesta dal viaggiatore a prenotazione già accettata non obbliga l'organizzatore nei casi in cui non possono essere codificati e registrati. In caso di richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno € 30,00 per pratica, a titolo di costi amministrativi e gestionali.

Le tariffe riportate in catalogo sono espresse in Euro.La validità del presente catalogo va dal 01/01/2020 al 31/12/2020

Potranno essere prese in considerazione, con tale addebito, unicamente le seguenti richieste:

- cambio nome nelle pratiche di solo soggiorno fino a 7 gg. lavorativi prima dell'inizio del soggiorno stesso.
- cambio tipologia camera, previa disponibilità e correposizione della eventuale differenza per la nuova sistemazione.
- cambio nome nelle pratiche di soggiorno con volo separato con volo speciale (charter) ITL, unicamente se comunicato 7 gg. lavorativi prima della partenza.

Non saranno possibili variazioni di nominativi per le pratiche comprensive solo di linea regolari e/o low cost e pratiche comprensive biglietti di trasporto con nave o treno, se non con la correposizione delle prali previste da tali prali per i casi specifici (rimanda alle condizioni generali dei singoli vettori).

Le modifiche di date non potranno mai essere considerate variazioni semplici di contratto come sopra descritto, ma saranno trattate come cancellazioni secondo quanto previsto dall'art.10 delle presenti condizioni generali.

La diminuzione del numero dei passeggeri all'atto di una pratica e da intendersi come "annullamento parziale" regolato sempre dalle disposizioni dell'art.10.

13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Ferma l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori cittadini italiani e locali. Quest'oro ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiatori.it ovvero la Centrale Organizzativa Telematica al numero 800.69.91115 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 di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi in cui si recano, 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 di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiatori.it.

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi del T.O. - on-line o cartacee - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni territorialmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.

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

7. I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative e legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore ed l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli sopra indicati, ivi inclusa la spesa necessaria per il 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 surrogio 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 comunicando all'altro per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'inizio della conferenza 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 ALBERGHERA

L'organizzatore è responsabile dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'adempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente assunte e che le stesse vengono effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori di servizi, a meno che per 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 prevedere e che non erano sotto il suo controllo, o da forza maggiore o da caso fortuito.

L'intermediario prescelto 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.

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore è responsabile dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'adempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente assunte e che le stesse vengono effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori di servizi, a meno che per 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 prevedere e che non erano sotto il suo controllo, o da forza maggiore o da caso fortuito.

L'intermediario prescelto 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 i termini relativi 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 e, in mancanza di esse, dalla legge civile applicabile. Il presente articolo non si applica alle persone non soggette a limitazioni di cui all'articolo precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

2. Ai fini del rispetto dei termini i 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.

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 o al viaggiatore o al venditore, a meno che non lo accetti, in modo da essere ricevuto dal venditore o dal viaggiatore.

2. Ai fini del rispetto dei termini i 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 aiutando 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 suo colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO ED RIMBORSATO

Non espressamente comprese nel prezzo, è annullamento e rimborsato, stipulato al momento della prenotazione presso gli intermediari o presso il venditore, una polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni edo malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita edo 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.

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Al 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.

21. GARANZIE AL VIAGGIATORE - FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI (Art. 47 Cod. Tur.)

I contratti di turismo organizzativo sono assistiti da idonee garanzie prestate dal l'