

Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti e servizi turistici

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto, oltre alle condizioni generali sotto riportate, la descrizione del pacchetto turistico riportata nel catalogo o nel sito online, ovvero nel separato programma di viaggio, le informazioni generali presenti nel catalogo, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo, che l'organizzatore invia al venditore quale mandatario del viaggiatore e che il viaggiatore ha diritto di ricevere dal medesimo.

Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore dichiara espressamente di aver letto ed accettato, per sé e per gli altri soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di viaggio stesso per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in esso contenute, sia le presenti condizioni generali.

1) FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata dal Codice del Turismo (art. 32-51 *novies*) per come modificato dal D. Lgs 21 maggio 2018, n. 62, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

2) DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

Professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale, o professionistica, agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi 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 vigente;

Organizzatore: il professionista che combini pacchetti e li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente ad altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore ad un altro professionista;

Venditore: il professionista diverso dall'Organizzatore che venda o offra in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

Viaggiatore: chiunque intenda concludere o stipulare un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato;

Destinazione: la località di soggiorno e non lo Stato, in quanto all'interno del medesimo Stato sono presenti diverse località di soggiorno;

Supporto durevole: ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potersi accedere in futuro per un periodo 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 nel 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 i siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

Rimpatrio: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

3) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il pacchetto turistico è costituito dalla 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 noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto ministeriale 28 aprile 2008 o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisca parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1, 2, 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: a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; b) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: b1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; b2) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale; b3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; b4) 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 online 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. Si intendono per servizi turistici collegati "almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: a) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori. b) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

4) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDA TECNICA

4.1 Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore o il venditore comunicano al viaggiatore, o attraverso quanto pubblicato in catalogo nelle pagine relative alla destinazione prescelta, oppure attraverso preventivo o altro strumento di informazione ove trattasi di viaggio fuori catalogo, le seguenti informazioni:

1) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1a) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; 1b) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze. Nel caso in cui l'orario non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; il nome del vettore che effettuerà il/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall' art. 11 del Reg. CE 2111/2005 ed il suo eventuale divieto operativo nell'Unione Europea è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni verranno comunicate al viaggiatore tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE 2111/2005; 1c) l'ubicazione e le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del Paese di destinazione; 1d) i pasti forniti inclusi o meno; 1e) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo pattuito del pacchetto; 1f) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 1g) la lingua in cui sono prestati i servizi; 1h) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone con mobilità ridotta ne sarà data indicazione in catalogo o, per viaggi fuori catalogo, sarà indicato a seguito di richiesta del cliente e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;

2) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

3) il prezzo totale del pacchetto turistico 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 o prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

4) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale di 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;

5) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) del D. Lgs 62/2018, prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

6) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

7) informazioni sulla facoltà 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'art. 41, comma 1 del D. Lgs 62/2018;

8) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale del contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

9) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore;

4.2 Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, del presente decreto, e le informazioni di cui al comma 1.

Scheda Tecnica - Organizzazione tecnica: Idee Viaggi di Brunetti Marica - Via Matteotti 11 - 48012 Bagnacavallo (RA) - Validità del catalogo dal 1° Gennaio 2022 al 31 Dicembre 2022 - Protocollo autorizzazione n. 1171 del 08/01/2019 Polizza assicurativa responsabilità civile e professionale emessa da Lloyd's DY088330-LB.

5) PAGAMENTI

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico, dovrà essere versata:

a) la quota forfettaria di gestione pratica, ove prevista

b) acconto sul prezzo del pacchetto turistico per come indicato di seguito: b1) viaggi di un giorno: pagamento totale dell'importo dovuto; b2) viaggi della durata di più di un giorno: acconto del 30% della quota di partecipazione al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto, fatta salva la necessità di pagamento immediato di alcuni servizi compresi nel pacchetto turistico, e saldo almeno 20 giorni prima della prevista partenza, oppure in concomitanza con la sottoscrizione della proposta di acquisto, se questa è effettuata nei 20 giorni antecedenti la partenza.

Il mancato pagamento delle somme predette da parte del viaggiatore o il mancato versamento delle stesse da parte dell'agenzia intermediaria, mandataria del viaggiatore, all'organizzatore, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto, con conseguente applicazione delle penali previste dall'art. 9, e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione (c.d. voucher) o i titoli di trasporto. La relativa comunicazione, se proveniente dall'organizzatore, sarà inviata al viaggiatore presso l'agenzia su supporto durevole.

6) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è composto da:

a) quota forfettaria di gestione pratica (o quota d'iscrizione);

b) quota di partecipazione esposta in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o viaggiatore;

c) tasse e oneri portuali e aeroportuali;

d) costo di eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;

e) costo di eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

Il prezzo è espresso in euro ed è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sul sito web dell'organizzatore, o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'organizzatore. Il prezzo potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, esclusivamente in conseguenza alle variazioni di: prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti; tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione.

Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità utilizzate per il calcolo, fino a 21 giorni precedenti il giorno d'inizio del pacchetto turistico. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, si applicano le disposizioni descritte nel successivo

art. 7. 2. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di 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.

7) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

7.1 L'organizzatore può modificare unilateralmente le condizioni di contratto, diverse dal prezzo, purchè si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicandole al viaggiatore in modo chiaro e preciso su supporto durevole, quale per esempio la posta elettronica, anche attraverso il venditore. 7.2 Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, o non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e 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 pagare penali. 7.3 L'organizzatore informa senza ingiustificato ritardo il viaggiatore in modo chiaro e preciso su supporto durevole delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto. 7.4 Il viaggiatore comunica la propria decisione all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica. 7.5 Se le modifiche del contratto 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. 7.6 In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. 7.7 In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore; il viaggiatore ha diritto ad essere risarcito per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati: a) se il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al numero minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso al viaggiatore entro il termine fissato dal contratto e comunque non più tardi di 20 giorni di calendario prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi di durata di più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi di durata compresa tra i 2 e i 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi della durata di meno di 2 giorni; 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. 7.8 Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7.7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, tramite il venditore. 7.9 La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 9, 2° comma, qualora fosse egli ad annullare.

8) MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO DOPO LA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso di esecuzione del contratto, una parte sostanziale, per valore e qualità, della combinazione dei servizi turistici previsti nel contratto di pacchetto, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate, ove possibile di qualità equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del contratto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

Qualora non risulti possibile nessuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione proposta dall'organizzatore sia rifiutata dal viaggiatore in quanto non comparabile a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata, l'organizzatore fornirà al viaggiatore senza supplemento di prezzo un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o a diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alla 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.

9) RECESSO DEL VIAGGIATORE

9.1 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. L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore non legittima il recesso senza penali, previsto per legge potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente dall'organizzatore.

9.2 In caso di recesso dal contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche impreveduto e sopraggiunto, al di fuori dei casi elencati al primo comma o di quelli previsti dall'art. 7 comma 2, sarà addebitata una penale indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5, comma 1. L'importo della penale (SALVO QUANTO ESPLICITAMENTE RIPORTATO SU OGNI SINGOLO PROGRAMMA DI VIAGGIO) sarà quantificato sommando: la quota forfettaria individuale di gestione pratica, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d' inizio del viaggio):

dalla conferma fino a 30 gg dalla partenza 10%

da 29 a 21 giorni 20%

da 20 a 15 giorni 50%

da 14 a 9 giorni 80%

da 8 a 0 giorni 100%

L'annullamento del viaggio da parte di un partecipante con sistemazione in camera con altri viaggiatori (per es. in camera doppia o tripla) comporta il pagamento del supplemento relativo al prezzo della nuova sistemazione prevista per i rimanenti viaggiatori.

Nessun rimborso sarà accordato al viaggiatore che non si presenti alla partenza del pacchetto o rinunci durante lo svolgimento del pacchetto stesso. Nessun rimborso spetta al viaggiatore che non possa effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei documenti personali di espatrio previsti.

9.3 Alcuni servizi e alcune tipologie di contratto (per esempio nel caso di gruppi precostituiti) potrebbero essere soggette a penali differenti: le somme relative a tali penali saranno comunicate all'atto della prenotazione.

9.4 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.

10) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL VIAGGIATORE

10.1 Le modifiche richieste dal viaggiatore a prenotazioni già accettate non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso qualsiasi richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno € 20,00 per persona, a titolo di costi amministrativi, a cui si aggiungono per le sole modifiche sotto specificate le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima della partenza prevista del viaggio è stata richiesta la modifica:

- a) per i viaggi autopullman o traghetto o con aerei noleggiati (sia voli speciali ITC che voli di linea), a condizione che anche dopo la modifica, il viaggio preveda un trasporto in autopullman o un traghetto o volo speciale ITC o un volo di linea. b) per modifica della destinazione e/o del complesso alberghiero e/o della data di partenza (escluse partenze nello stesso weekend) e/o per diminuzione della durata del soggiorno:

dalla conferma fino a 30 gg dalla partenza 10%

da 29 a 21 giorni 20%

da 20 a 15 giorni 50%

da 14 a 9 giorni 80%

da 8 a 0 giorni 100%

Alcuni servizi e alcune tipologie di contratto potrebbero essere soggette a penali differenti: le somme relative a tali penali saranno comunicate all'atto della prenotazione.

10.2 La diminuzione del numero dei passeggeri all' interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi art. 9 Recesso). In caso di più modifiche richieste contemporaneamente, viene applicata solo la penale di più alto importo.

11) REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

11.1 L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto 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. 11.2 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. 11.3 Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto 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 è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole il cui inizio è fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può ovviare 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 ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. 11.4 Se un

difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi 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.

12) REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE

Il venditore e/o intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione 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.

13) LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

13.1 Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni costituenti il pacchetto turistico ed i relativi termini di prescrizione sono disciplinati dagli art. 43-46 del Codice del Turismo 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. 13.2 Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza. 13.3 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.

14) SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE

Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. Il cedente ed il cessionario del contratto 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 tali cessione. 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 pacchetto turistico, e fornisce la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con mezzo di trasporto per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

15) OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

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: I viaggiatori hanno l'obbligo di comunicare all'intermediario e all'organizzatore la propria cittadinanza se diversa da quella italiana, dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali. I turisti inoltre dovranno 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 ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni incluse le spese di rimpatrio. 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 surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare l'intermediario e l'organizzatore, prima della conclusione del contratto dovendone l'Organizzatore verificarne la possibilità di attuazione, di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) firmando contestualmente il consenso al trattamento dei dati sensibili, ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. In assenza di tale consenso non sarà possibile ottemperare agli obblighi contrattuali. Richieste particolari effettuate dopo la conclusione del contratto non vincolano l'Organizzatore alla sua attuazione, rimanendo il contratto già perfezionato secondo quanto risultante nell'estratto conto. In ogni caso i turisti prima della partenza provvederanno a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali questure o il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareisicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica) le informazioni ufficiali di carattere generale relative al Paese di destinazione ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza socio-politica, a quella sanitaria e climatica ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il viaggiatore provvederà consultando tali fonti a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. 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.38 del Codice del Turismo e poiché temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei Turisti. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta a warning (avviso particolare) per motivi di sicurezza, il Viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

16) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7 Cod. Tur. 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 alternativi. 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.

17) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse 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 anche membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commerciali denominate "Villaggio turistico", l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

18) CONTATTI

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. 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.

19) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è consigliato stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici del venditore o dell'organizzatore, speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso di cui all'art. 9 (sempre dovute tranne nei casi espressamente previsti dal Codice del Turismo). I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati direttamente dal viaggiatore nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e modalità previste nelle polizze medesime, in particolare prestando attenzione alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il viaggiatore, al momento della sottoscrizione del contratto, deve comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche che dovessero rendere necessaria e/o opportuna la stipula di una polizza diversa dal tipo proposto dall'organizzatore o inclusa nel pacchetto di viaggio.

20) GARANZIE AL VIAGGIATORE

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e/o dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese assicurino, 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 turista. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo e/o nel sito web del Tour Operator .

21) SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

21.1 I contratti aventi per oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro servizio turistico separato, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal Codice del Turismo e dalle Direttive Europee attualmente in vigore e vi si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. 21.2 La responsabilità del corretto adempimento del contratto è in capo al fornitore del servizio. In caso di prenotazione, anche per via telematica, di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del fornitore del servizio. 21.3 Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati autonomamente dal viaggiatore durante il viaggio e a destinazione sono estranei al presente contratto. Nessuna responsabilità potrà essere ascritta all'organizzatore e al venditore in merito alla fruizione di tali servizi, neppure nell'eventualità che a titolo di pura cortesia possano occuparsi della loro prenotazione personale residente in loco, accompagnatori, guide o corrispondenti locali.