

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

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.

Nel sottoscrivere la proposta di compravendita del pacchetto turistico, il Turista 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 di contratto.

1. FONTI LEGISLATIVE.

La vendita dei pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dalla legge italiana e in particolare dagli artt. 32-51 del D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 recante “*Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell’art. 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio*” (definito anche “Codice del Turismo”, qui di seguito, per comodità, anche indicato come Cod. Tur.) e sue successive modifiche.

2. DEFINIZIONI.

Ai fini del presente contratto s’intende per:

- a) **Organizzatore di viaggio:** il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al Turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- b) **Intermediario:** il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfettario;
- c) **Turista:** l’acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

3. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO.

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: “*I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del Turista, parte significativa del “pacchetto turistico”* (Art. 34 Cod. Tur.).

Il Turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all’art. 35 Cod. Tur.).

4. INFORMAZIONI AL TURISTA

Al momento della conclusione del contratto e in ogni caso prima dell’inizio del viaggio, l’organizzatore e l’intermediario comunicano al Turista le seguenti informazioni:

- a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- b) informazioni sull’identità del/dei vettore/vettori aereo/aerei operativo/operativi, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione dell’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 probabilmente in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato*”

dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata”), e della sua/loro eventuale inclusione della c.d. “black-list” prevista dal medesimo regolamento.

L'organizzatore predispose 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 e non esaustivo: estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. o S.C.I.A. dell'organizzatore; estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo; modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (art. 39 Cod. Tur.); parametri e criteri di adeguamento del prezzo di viaggio (art. 40 Cod. Tur.) L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari.

5. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI.

La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia.

L'accettazione della prenotazione s'intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà la relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al Turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria.

L'organizzatore fornirà prima dell'inizio del viaggio le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma 2, Cod. Tur..

Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la necessità di ausilio in aeroporto per persona con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno *etc* ... dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti agli artt. 50 e 45 del “Codice del Consumo” D.Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'inesistenza del diritto di recesso previsto D.Lgs. 206/2005.

6. PAGAMENTI.

All'atto della presentazione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico, oltre la quota d'iscrizione o gestione pratica, salvo casi e circostanze particolari previste di seguito o nella scheda tecnica, nel catalogo o nel programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti anche pubblicati sul web.

Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria e anticipo in conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di acquisto e pertanto prima dell'eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art. 1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile.

Il saldo del prezzo dovrà essere versato entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla conferma della prenotazione e comunque non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi prima della data d'inizio del viaggio, salvo specifico accordo fra le parti e salvo circostanze particolari indicate di seguito, nella scheda tecnica, nel catalogo o nel programma fuori catalogo ed altri eventuali aggiornamenti.

Per le presentazioni di proposta di acquisto di pacchetti turistici effettuate nei 30 (trenta) giorni lavorativi antecedenti la data d'inizio del viaggio, il prezzo di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere interamente versato all'atto della presentazione della proposta d'acquisto.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, o la mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Turista – e ferme le azioni di garanzia *ex art.* 50 D.Lgs. 79/2011 - costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta via fax o via e-mail presso l'Agenzia intermediaria o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato. A seguito della risoluzione di diritto del contratto di viaggio, verranno applicate le penali previste nella scheda tecnica allegata alle seguenti Condizioni Generali di contratto.

Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono materialmente all'organizzatore direttamente dal Turista o per il tramite dell'intermediario dal medesimo Turista scelto.

Si accettano le seguenti forme di pagamento:

- Carta di Credito
- Bancomat
- Denaro contante, nei limiti della normativa antiriciclaggio.

7. PREZZO.

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o in programma fuori catalogo e agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti anche pubblicati sui siti web.

Esso potrà essere variato fino a 20 (venti) giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il prezzo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali diritti e tasse relative al trasporto aereo, imposte, tasse o diritti di atterraggio, di sbarco e/o imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata dalla scheda tecnica del catalogo o nel programma fuori catalogo. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 (venti) giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare.

Il prezzo è composto da:

- quota d'iscrizione o quota di gestione pratica;
- quota di partecipazione espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'intermediario o Turista;
- costo di eventuali pratiche assicurative contro rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;
- I.V.A.;
- costo di eventuali visti e tasse d'ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

Il prezzo non include la tassa turistica, che potrebbe essere addebitata direttamente presso la struttura meta di vacanza.

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.

Prima della partenza, l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne da immediato avviso in forma scritta al Turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

Il Turista comunicherà la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di cui al primo comma. In difetto di espressa comunicazione da parte del Turista entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore s'intende accettata.

Ove il Turista non accetti espressamente la proposta di modifica di cui al precedente comma, il Turista potrà, alternativamente, o recedere senza pagamento di penali con il diritto di riacquisire le somme già pagate o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi dell'art. 9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Il Turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel catalogo o nel programma fuori catalogo o da caso fortuito o forza maggiore relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del Turista del pacchetto turistico alternativo

offerto, l'organizzatore che annulla (Art. 33, lett. e), Cod. Cons.) restituirà al Turista il doppio di quanto dallo 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 Turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal successivo articolo 9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto qualora fosse lui ad annullare.

9. RECESSO DEL TURISTA.

Il Turista può recedere dal contratto, senza pagamento di penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui all'art. 7 delle presenti Condizioni Generali di contratto in misura eccedente il 10%;
- 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 espressamente accettata dal Turista nei termini di cui all'art. 8 delle presenti Condizioni Generali di contratto.

Nei casi di cui sopra, il Turista ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore rispetto al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta.

Tale restituzione dovrà essere effettuata entro 7 (sette) giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il Turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare o di recedere) entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore s'intende accettata.

Al Turista che recede al contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi di cui al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 2, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7, comma 2 delle presenti Condizioni Generali di Contratto –, a titolo di penale:

- a) il costo individuale di gestione pratica;
- b) l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi;
- c) le percentuali di quota viaggio indicate nella scheda tecnica allegata alle seguenti Condizioni Generali di contratto o nel catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura.

Tutti i riferimenti temporali sopra descritti sono conteggiati in giornate lavorative, ovvero dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 ora italiana.

Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

10. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA.

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del Turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzione alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà, 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 con le 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.

11. SOSTITUZIONI.

Il Turista rinunciatario può farsi sostituire da altra persona, sempre che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 (quattro) giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (*ex art. 39 Cod. Tur.*) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo.

12. OBBLIGHI DEI TURISTI.

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale – aggiornate alla data di stampa del catalogo – relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i Turisti provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità adeguandovisi prima del 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.

I Turisti dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza 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.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il Turista reperirà mediante l'uso delle fonti informative, indicate al comma 2 del presente articolo, le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri che sarà in grado di rappresentare se le destinazioni siano o meno assoggettate a formale sconsiglio.

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

Il Turista 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 Turista 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 Turista è sempre tenuto ad informare l'intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità *etc.*) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA.

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o 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 membri della UE cui il servizio si riferisce, 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 Turista.

14. REGIME DI RESPONSABILITÀ.

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al Turista 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 Turista (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 in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 Cod. Tur. .

15. LIMITI DEL RISARCIMENTO.

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V., dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del Codice Civile.

16. OBBLIGO DI ASSISTENZA.

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 14 e 15 delle presenti Condizioni Generali di Contratto), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o forza maggiore.

17. RECLAMI E DENUNCE.

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Turista durante la fruizione del pacchetto mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. A questo fine è onere del Turista utilizzare il numero telefonico o gli altri recapiti indicati nei documenti di viaggio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 del Codice Civile. Il Turista dovrà altresì - a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO.

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare, al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o dell'intermediario o di un soggetto terzo, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico (nei casi previsti), da eventuali infortuni e da vicende relative ai bagagli trasportati.

Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso d'incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore per coloro che soggiornano in uno Stato estero. Il Turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazione stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

19. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al Turista - a catalogo, sul proprio sito 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.

ADDENDUM: CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI.

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE.

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero pacchetto turistico, sono disciplinati dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO.

A tali contratti sono altresì applicabili, ove compatibili con la vendita di singolo servizio turistico, le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6; art. 7; art. 12; art. 17.

L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio etc...) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno etc...).

C) COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 L. 38/2006.

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

D) INFORMAZIONE AI PASSEGGERI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (CE) N. 2111/05, ART. 11.

Il nome del/dei vettore/vettori che effettuerà/effettueranno il/i volo/voli è indicato nel foglio di conferma della prenotazione; eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento (CE) n. 2111/05.

E) PROCEDURA DI MEDIAZIONE.

Ai sensi dell'art. 19 delle Condizioni Generali di contratto di compravendita di pacchetti turistici, "Aliquando di Ciucci Valentina" propone al Turista di tentare la risoluzione delle contestazioni insorte mediante esperimento della procedura di mediazione così come disciplinata dal D.Lgs. 28/2010 e ss.mm.ii.. Il Turista avrà la facoltà di scegliere un Organismo di Mediazione iscritto nell'apposito registro depositato presso il Ministero della Giustizia avente sede nel capoluogo di regione ove egli ha la residenza. L'esperimento del procedimento di mediazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

SCHEDA TECNICA

PARTE INTEGRANTE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTI TURISTICI.

1. Il presente sito è redatto conformemente alle disposizioni contenute nella Legge Regionale 12 luglio 2013, n. 13 della Regione Umbria "Testo unico in materia di turismo".
2. Organizzazione tecnica: "Aliquando di Ciucci Valentina" (C.F. CCCVNT74R50G478S – P.I. 03427530542) con sede legale in Perugia (PG), Via Trasimeno Ovest n. 197 C.A.P. 06127.
3. Autorizzazione amministrativa n. 2000 del 02/04/2015
4. I programmi di viaggio sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali, tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore alla data dell'emissione del preventivo. Il preventivo costituisce un invito a proporre, soggetto a conferma da parte di "Aliquando di Ciucci Valentina". Al momento della conclusione del contratto, pertanto, il prezzo potrebbe essere diverso da quello indicato nel preventivo. Tale corrispettivo è quello che viene indicato ad "Aliquando di Ciucci Valentina" dai propri prestatori di servizi al momento della conclusione del contratto di acquisto del pacchetto turistico
5. **TERMINI DI PAGAMENTO E PREZZO.**

I termini dei pagamenti e il prezzo dei pacchetti turistici sono regolati, rispettivamente, dall'art. 6 e dall'art. 7 delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici. In talune circostanze quali i casi in cui sono previste

specifiche penali da parte degli operatori o la conferma è effettuata a ridosso della data di partenza oppure per determinati servizi turistici (servizi speciali, saldi anticipati della biglietteria aerea, crociere etc...) può essere richiesto un acconto superiore, nella misura specificata nella proposta d'itinerario o il saldo complessivo del pacchetto turistico.

6. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.

La modifica o l'annullamento del pacchetto turistico è regolato dall'art. 8 delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici. Resta inteso tra le parti che il diritto alla restituzione di quanto versato sorge a seguito di mancata accettazione di modifiche sostanziali determinate da evento imputabile o riconducibile all'organizzatore o all'intermediario, è pertanto escluso il diritto alla piena restituzione di quanto versato dal consumatore ove la modifica sia conseguente a caso fortuito e l'organizzatore o l'intermediario abbia corrisposto o debba corrispondere ai terzi fornitori di servizi somme delle quali non può esigere la ripetizione (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i costi di biglietteria aerea con tariffa speciale che non può essere rimborsata in caso di mancata fruizione, etc...).

7. MODIFICHE DI PROGRAMMA DI VIAGGIO RICHIESTE DAL TURISTA PRIMA DELLA PARTENZA – RELATIVE SPESE E PENALI.

Le modifiche alle prenotazioni già confermate richieste dal Turista comportano l'addebito della somma di € 50,00 (cinquanta/00), nonché al pagamento di eventuali penali che verranno applicate dai fornitori di servizi oggetto della modifica, incluse le spese di variazione.

8. MODALITA' E CONDIZIONI DI SOSTITUZIONE.

Qualsiasi variazione richiesta dal Turista successivamente alla conferma della prenotazione ovvero alla conclusione del contratto di compravendita del pacchetto turistico, ai sensi dell'art. 11 delle Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici, determina l'addebito al Turista di una quota aggiuntiva denominata "*spese variazioni pratica*" corrispondente ad € 50,00 (cinquanta/00).

La modifica del nominativo del Turista rinunciatario/cedente può non essere accettata dal fornitore di servizi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 11, punto a) delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici.

Si precisa che in alcuni casi la sostituzione sarà possibile solo con il consenso del vettore.

"Aliquando di Ciucci Valentina" non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori di servizi e tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata alle parti interessate.

Qualora l'impossibilità di effettuare la modifica determinasse il Turista all'esercizio del diritto di recesso dal contratto di vendita del pacchetto turistico, saranno applicabili le stesse condizioni di recesso indicate all'art. 9 della seguente scheda tecnica.

9. VARIAZIONI DI PREZZO.

Il prezzo di compravendita del pacchetto turistico è disciplinato dall'art. 7 delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato all'atto della conferma della pratica. Nel caso di gruppi, il criterio valutario è concordato di volta in volta con il reparto dedicato, a seguito di specifici accordi tra le parti. Le variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante, nonché dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco e imbarco nei porti e aeroporti, potranno subire modifiche ai sensi e nel rispetto del Codice del Turismo (art. 40). Quanto al costo del carburante, per i voli di linea, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalle Compagnie Aeree. Le variazioni e gli adeguamenti del prezzo di listino verranno comunicati al Turista.

10. RECESSO DEL TURISTA E PENALITA' DI ANNULLAMENTO DI VIAGGI INDIVIDUALI.

Con riguardo all'art. 5, ultimo comma, delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici, l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto al Turista "l'inesistenza del diritto di recesso di cui al D.Lgs. 206/2005. Si rendono perciò applicabili al Turista che recede gli artt. 40, 41 e 42 Cod. Tur. e le previsioni di seguito indicate.

Al Turista che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi previsti all'art. 8 delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici ed indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto all'art. 6 delle suddette

Condizioni Generali e tranne ove diversamente specificato in fase di conferma dei singoli servizi, stante quanto previsto agli artt. 8 e 9 delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici, saranno addebitati, a titolo di penale:

- a) costo individuale di gestione pratica;
- b) l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi;
- c) le seguenti percentuali di quota viaggio:
 - dalla conferma fino a 45 giorni prima della partenza: 10% della quota di partecipazione;
 - da 44 a 25 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione;
 - da 24 a 15 giorni prima della partenza: 50% della quota di partecipazione.
 - da 15 giorni prima della partenza al giorno della partenza: 100% della quota di partecipazione.

Nessun rimborso spetterà al cliente nei seguenti casi:

- annullamento il giorno della partenza (no show);
- interruzione del viaggio e del soggiorno;
- impossibilità di poter effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti o visto di espatrio, nonché l'assolvimento degli obblighi valutari, sanitari e dell'esistenza di tutti i requisiti necessari per l'esecuzione del viaggio quali obblighi personali e non delegabili del Turista.

Si precisa che per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni, anche rilevanti. In particolare, nel caso in cui nel pacchetto turistico fossero presenti servizi turistici e/o accessori che prevedano, già al momento della conferma da parte del Turista, penali di annullamento del 100% della quota di partecipazione o comunque superiori al 35% del costo del servizio stesso, le penali di annullamento previste per il totale della quota di partecipazione saranno adeguate in modo da includere nuove penali. Ulteriori deroghe alle condizioni di penale possono essere dettagliate nello specifico contratto di viaggio.

I recessi di pratiche che prevedono prenotazioni di mezzi di trasporto di linea aerea, navale o ferroviaria, sono soggetti, per la parte riguardante il trasporto, alle penalità IATA o del singolo vettore.

Nel caso di gruppi precostituiti le penali di cancellazione verranno concordate, di volta in volta, in fase di preventivo e/o al momento della conferma del viaggio.

Si precisa che i riferimenti temporali indicati sono conteggiati in giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 17:00 ora italiana.

11. ESCURSIONI E SERVIZI FACOLTATIVI ACQUISTATI IN LOCO.

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal Turista in loco e non ricomprese nel pacchetto turistico, sono estranee all'oggetto del contratto di vendita di pacchetto turistico stipulato tra "Aliquando di Ciucci Valentina" e il Turista. Pertanto alcuna responsabilità potrà essere ascritta ad "Aliquando di Ciucci Valentina" né a titolo di organizzatore né a titolo di intermediario, anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione delle escursioni. Il prezzo del servizio pagato in loco dal Turista non potrà essere ripetuto dalla "Aliquando di Ciucci Valentina".

12. TOUR GUIDATI.

In ragione del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, l'agenzia può vedersi costretta a cancellare i tour guidati nel termine di 35 (trentacinque) giorni precedenti la data fissata per la partenza. In caso di cancellazione, il Turista, opportunamente informato della particolarità della prenotazione al momento della richiesta, si farà carico dei costi sostenuti dall'agenzia per la cancellazione dei servizi collegati al tour cancellato (ad esempio i costi della biglietteria aerea).

Resta fermo, tuttavia, l'impegno dell'agenzia di individuare una proposta alternativa equiparabile al tour guidato cancellato, non comportante alcun onere da parte del Turista.

13. MINORI DEGLI ANNI 14 ALL'ESTERO.

I genitori/tutori/affidatari di minori degli anni 14 (quattordici) che concludono un contratto di vendita di pacchetto turistico, sono tenuti a contattare le competenti Autorità onde acquisire informazioni circa i documenti che sono tassativamente necessari affinché il minore degli anni 14 (quattordici) si rechi legittimamente all'estero e non gli venga impedito l'accesso. L'inottemperanza da parte del genitore/tutore/affidatario del minore alle prescrizioni di legge non comporta l'attribuzione di alcuna responsabilità per l'agenzia.

14. ASSICURAZIONI.

In relazione all'art. 18 delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici, si precisa che la copertura assicurativa inclusa nei pacchetti turistici è operativa dalla data di erogazione del primo servizio fornito, alla data di erogazione dell'ultimo servizio. Restano esclusi dalla copertura assicurativa i servizi che non sono inclusi nel periodo sopraindicato.

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati del sottoscrittore del presente contratto e quelli degli altri partecipanti, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica in rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto del conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire i relativi servizi. Titolari dei trattamenti sono – salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente anche visibili sul catalogo e/o nei rispettivi siti web – l'Aliquando di Ciucci Valentina in persona del titolare. Laddove sarà necessaria, la comunicazione dei dati sarà eventualmente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitore dei servizi parte del pacchetto turistico o comunque soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. In ogni momento potranno essere esercitati i diritti *ex art. 7 D.Lgs. 196/2003*.