

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI VIAGGI, SOGGIORNI E PACCHETTI TURISTICI

1. FONTI LEGISLATIVE La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificatamente dagli artt. 32 al 51 – novies per come modificato dal decreto Legislativo 21.05.2018 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 nella vendita del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza. L'organizzatore e il venditore 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 ed obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto. Ai sensi dell'art.18, comma VI, del Cod.Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI Ai fini della normativa sul pacchetto turistico si intende per:

1) servizio turistico:

a) il trasporto di passeggeri;

b) l'alloggio purché non facente intrinsecamente parte del trasporto di passeggeri e purché non destinato a fini residenziali, o relativo a corsi di lingua di lungo periodo;

c) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi dell'articolo 3, punto 11), della direttiva 2007/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio oppure di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A;

d) qualunque altro servizio turistico non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a), b) o c).

2) pacchetto: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici di cui al punto 1), ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, alle condizioni indicate al successivo articolo 4;

3) contratto di pacchetto turistico: il contratto relativo a tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;

4) inizio del pacchetto: l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

5) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo.

6) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista;

7) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore;

8) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato;

9) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

10) supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

11) 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;

12) difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.

13) punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

14) rientro, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

1. La nozione di pacchetto turistico è la seguente: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici di cui al punto 1) dell'art. 3 che precede, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se:

a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un unico contratto per tutti i servizi; oppure b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono:

I) acquistati presso un unico punto vendita e tali servizi sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;

II) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;

III) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga;

IV) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici; o

V) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica 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 altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

2. Una combinazione di servizi turistici in cui sono combinati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1) dell'art. 3, lettere a), b) o c), con uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1) dell'articolo 3, lettera d), non è un pacchetto se questi ultimi servizi:

a) non rappresentano una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione; oppure b) sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al punto 1) dell'art. 3, lettere a), b) o c).

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

1. Al momento della conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma dei servizi di cui al contratto su un supporto durevole (e-mail) contenente la conferma di prenotazione dei servizi e/o estratto conto.

2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea della conferma di prenotazione e/o estratto conto qualora il contratto di vendita di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

4. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

6. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE

1. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e/o il venditore 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) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art. 11 Reg. Ce 2111/05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05 : "Se l'identità del/i vettore/i aereo effettivo non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del/i vettore/i aereo che opererà in quanto vettore aereo effettivo per il volo interessato. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del/i vettore/i aereo effettivo non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea". c) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; d) i pasti forniti inclusi o meno; e) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; f) 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; h) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore, se del caso, anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria del viaggiatore. i) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, una indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe ancora sostenere; j) le modalità di pagamento compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire; k) 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; l) 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; m) 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'articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011 e specificate al successivo art. 10, comma 3; n) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di una 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; o) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1,2 e 3 D.Lgs. 79/2011. In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico entro un periodo di 5 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 correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

2. 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:

- 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 1. all'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta: a) la quota Gestione Pratica (vedi art. 8); b) acconto sul prezzo del singolo servizio o pacchetto turistico fornito dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita dei servizi turistici indicati e pertanto prima della ricezione della conferma prenotazione degli stessi, 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 dovrà essere improrogabilmente 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 epoca successiva 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 rimessione al Tour Operator delle somme versate dal viaggiatore all'intermediario, comporterà l'automatica risoluzione del contratto da comunicarsi con semplice comunicazione scritta, via email, c/o l'agenzia intermediaria o c/o 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 dall'intermediario scelto dal viaggiatore.

8. PREZZO Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti o nel sito web dell'operatore. Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione soltanto in conseguenza alle variazioni di:

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

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la previsione non può essere superiore all'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: a) quota di gestione pratica b) quota di partecipazione espressa nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o viaggiatore; c) costo eventuale polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso e uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali; f) eventuali le spese amministrative di revisione/variazione pratica.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA 1. Il Tour Operator si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio, la posta elettronica. 2. Se prima della partenza l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo

significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui al Art. 34 comma 1 lettera 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. 3. Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. 4. 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. Il viaggiatore comunica la propria scelta all'organizzatore o intermediario entro 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. 6. 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. 7. In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati: a. non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto. b. non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito. c. non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile. 8. Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. 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'articolo 10, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

10. RECESSO

A) DEL VIAGGIATORE

1. Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente l'8%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore.
- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'organizzatore.

Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può:

- accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore
- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte.

Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatisi 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.

3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche impreveduto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al 1° comma, o di quelle previste dall'articolo 9, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all' art. 7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica e l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, la penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive – legate a periodi di alta stagione o di piena occupazione delle strutture – che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto: a) pacchetti turistici con servizi aerei regolari di linea o a tariffa speciale IT, a tariffa normale e di gruppo con soggiorni in hotel, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera (vedi scheda tecnica). L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza (a titolo esemplificativo: malattia, quarantena, revoca delle ferie, perdita del lavoro ecc.) non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1. Le conseguenze economiche derivanti dall'annullamento del contratto per circostanze rientranti nella sfera personale del viaggiatore, pur se non imputabili, possono essere evitate con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'organizzatore.

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

5. Dall'indicazione della percentuale di penale indicata nella scheda tecnica sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo di voli o traghetti. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.

B) DELL'ORGANIZZATORE:

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

– il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni.

-l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto. 7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi. 8. In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di 5 giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

11. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITA' IN CORSO DI ESECUZIONE – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE, TEMPESTIVITA' DELLA CONTESTAZIONE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'Art.1228 del Codice Civile. 2. Il viaggiatore in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli Art. 1175 e 1375 del Codice Civile, informa l'organizzatore direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico. 3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio 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. 4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. 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. L'organizzatore, qualora dopo la partenza si ritrovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, 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 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 VARIAZIONE PRATICA

Il viaggiatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 7 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 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 ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI 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. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento di identità valido. 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 verificarne l'aggiornamento presso le competenti Autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) 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 viaggiatore reperirà le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei Tour Operator – online o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'articolo 34 del Codice del Turismo e non informazioni 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 ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del paese.

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

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 di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

14. 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 membri della UE cui il servizio si riferisce o in ipotesi di strutture commercializzate quale "villaggio turistico", l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire

in catalogo o sul proprio sito web una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

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

Il venditore 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 per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificatamente previsto all' Art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'Art. 47.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del Codice civile ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato. Il Diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

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

17. POSSIBILITA' DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore. 2. Ai fini del rispetto dei termini o periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

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

19. 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 del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento e dalla interruzione del pacchetto turistico, da eventuali infortuni e/o malattie, incluso le polizze che includono anche il rimborso delle penali per annullamenti derivanti da Covid 19, nonché le spese derivanti dall' interruzione del soggiorno e rimpatrio e da vicende relative ai bagagli trasportati. Il viaggiatore eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della conferma.

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, 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.

21. GARANZIA AL VIAGGIATORE Ai sensi dell'art. 47 del Codice del Turismo, la Società ha stipulato apposita polizza assicurativa nr. 6006000285/Z con Nobis Compagnia di Assicurazioni SpA, al fine di consentire, in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'Agente di Vendita ovvero della Società, il rimborso del prezzo versato dal Passeggero per l'acquisto del pacchetto e di garantire il rientro anticipato del Passeggero presso il luogo di sua residenza a seguito dell'interruzione anticipata del viaggio.

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 di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva Europea 2015/2302. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al viaggiatore 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) INFORMATIVA PRIVACY Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente – a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo – potrà essere esercitato nei confronti del titolare del trattamento. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte dell'organizzatore si rimanda alla specifica sezione del sito www.sardinia360.it, contenente la Privacy Policy.

SCHEDE TECNICHE

Parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto

- Organizzazione Tecnica Sardinia 360° by BHTM s.r.l. PARTITA IVA: 02517660904 – Autorizzazione Regione Liguria n. 419 del 3/3/2015.
- Garanzia Assicurativa Responsabilità Civile Organizzatori e Intermediari di Viaggio di UnipolSai Assicurazioni Polizza numero 1/56760/319/167764644/4
- Garanzia per i viaggiatori: Nobis Compagnia di Assicurazioni – Polizza numero 6006000285/Z
- Assicurazione assistenza in viaggio, spese mediche, bagaglio “Nobis Compagnia di Assicurazioni” - Polizza Nr 203101520
- Assicurazione - Facoltativa annullamento Nobis Compagnia di Assicurazioni” - Polizza Nr 203101406
- Validità del programma: dal 1/1/2024 al 31/12/2024
- Quote/Prezzi: tutte le quote indicate sono espresse in euro, le frazioni centesimali, se non espressamente indicate, sono pari a 00. L'età dei bambini è sempre da intendersi compiuta.
- Pagamenti: Il consumatore è tenuto a corrispondere un acconto del 25% del prezzo del pacchetto turistico secondo quanto riportato all'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto, mentre il saldo della quota del pacchetto prenotato dovrà essere versato almeno 15 giorni prima della partenza, salvo diverse indicazioni e accordi con il fornitore di servizi (es. alberghi, servizi in loco, emissione anticipata di biglietteria aerea), per i quali potrebbero essere richiesti un acconto/saldo differenti.
- Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma dei servizi facenti parte del pacchetto comporta l'addebito al consumatore di € 30,00.
- La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12 delle condizioni generali di contratto. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.
- Penali di annullamento del pacchetto turistico - Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati nell'articolo 10 e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto all'art. 7, sarà addebitata a titolo di penale la relativa percentuale della quota di partecipazione, a seconda del numero di giorni che mancano alla data di partenza del viaggio. Il calcolo dei giorni non include quello della partenza e la comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo (sabato escluso), antecedente a quello dell'inizio del viaggio.

Esclusivamente per la parte di solo soggiorno si applicano le seguenti penali:

- Fino a 30 gg nessuna penale;
- da 29 a 15 gg: 30%;
- da 14 a 04 gg: 50%;
- da 03 a 00 gg o NO SHOW: 100%;

Si precisa che alcuni servizi, promozioni e strutture alberghiere potrebbero prevedere penali differenti da quelle sopra indicate; tali penali saranno comunicate in fase di conferma prenotazione. Rimangono sempre a carico del consumatore la quota individuale di gestione pratica e il premio della copertura assicurativa, in quanto non rimborsabili.

- I recessi di pratiche che includono prenotazioni di mezzi di trasporto aereo o navale non prevedono alcun rimborso per la parte relativa al trasporto, salvo diverse penalità applicate dal singolo vettore.
- Penali di annullamento del singolo servizio all'interno del pacchetto turistico - In caso di annullamento del singolo servizio (solo servizio di trasporto o solo servizio di soggiorno) al Cliente sarà addebitato dal Tour Operator l'importo effettivamente corrisposto - a titolo di penale di cancellazione - al fornitore del singolo servizio annullato.
- Quota individuale gestione pratica - Tale quota aggiuntiva richiesta al viaggiatore include l'assicurazione medico/bagaglio e, oltre al prezzo del pacchetto turistico, va a coprire il c.d. costo individuale di gestione pratica, costituito appunto dai costi della gestione dinamica della pratica stessa (corrispondenza varia, telefono, invio/spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa, etc.).
- Escursioni e servizi facoltativi acquistati in loco - Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte in questo opuscolo, sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Sardinia 360° nella veste di organizzatore. Pertanto, nessuna

responsabilità potrà essere ascritta a Sardinia 360°, a titolo di organizzatore di servizi, nell'eventualità che persone del nostro staff, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione o vendita di tali escursioni.

MATERIALE FOTOGRAFICO: Archivio fotografico Sardinia 360/Baja Hotels. Archivi fotografici degli hotel e residence pubblicati in questo catalogo.

GRAFICA E IMPAGINAZIONE: Paganini Design

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.17 della Legge n.38/2006 La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se sono commessi all'estero.

COSTI INDIVIDUALI DI GESTIONE PRATICA

inclusa assicurazione assistenza in viaggio, spese mediche, furto/smarrimento bagaglio

Formula Hotel

ADULTI € 35,00

BAMBINI 0/11 ANNI GRATIS

Formula Residence

PER UNITA' ABITATIVA € 50,00

L'importo di gestione pratica è sempre dovuto e non è mai rimborsabile