

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI 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 dagli artt. 32 al 51 *novies* del D.Lgs. n. 79 del 23.05.2011 (c.d. "Codice del Turismo"), come modificato dal D.Lgs. n.62 del 21.05.2018, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.03.1942).

### **2. REGIME AMMINISTRATIVO**

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza. L'organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative 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 liquidazione giudiziale dell'Organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del Viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto. Ai sensi dell'art. 18, comma 4, Codice del Turismo, 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, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### **3. DEFINIZIONI (ART. 33 CODICE DEL TURISMO)**

Ai fini del presente contratto si intende per:

a) Servizio turistico:

- 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 del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 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 costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo;

b) Servizio turistico integrativo - servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;

- c) Viaggiatore - chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;
- d) Professionista - qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, 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 vigente;
- e) Organizzatore - un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell'art. 33 del Codice del Turismo;
- f) Venditore - il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- g) Stabilimento - lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Difetto di conformità: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- k) Minore - persona di età inferiore ai 18 anni;
- l) 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;
- m) Rientro - il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

#### **4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO (ART. 33, comma 1, lett. C e F CODICE DEL TURISMO)**

1. Per Pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (v. art. 3 lett. a) ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

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

- 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
- 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
- 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
- 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano

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.

2. Per Servizio turistico collegato si intende almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un 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 distinto 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.

## **5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE (ART. 34 CODICE DEL TURISMO)**

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'Organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un Venditore, anche quest'ultimo, forniscono al Viaggiatore sia il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte I o parte II, al Codice del Turismo, sia le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

1) 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;

2) 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 esatto non sia ancora stabilito, l'Organizzatore e, se del caso, il Venditore, informano il Viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

4) i pasti forniti;

5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;

7) la lingua in cui sono prestati i servizi;

8) 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;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'Organizzatore e, ove presente, del Venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il Viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere; sono escluse le indicazioni di tutte le spese di carattere personale, di carburante per veicoli propri, di pedaggi autostradali, di ammortamenti per veicoli e attrezzature proprie e di eventuali guasti e rotture degli stessi che i Viaggiatori dichiarano di ben conoscere.

d) le modalità di pagamento, compresi 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;

- e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) del Codice del turismo, prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del Paese di destinazione;
- g) le 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, delle spese di recesso standard richieste dall'Organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del Codice del Turismo e specificate al successivo punto 10;
- h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del Viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 del Codice del Turismo;
- j) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art. 11 Reg. CE 2111/2005 (Art. 11, comma 2, Reg. CE 2111/2005 "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")
2. Per i contratti di pacchetto turistico di cui all'articolo 33, comma 1, lettera d), stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, al Codice del Turismo, e le informazioni di cui al comma 1 dell'art. 34 del Codice del Turismo.
3. Con riferimento ai pacchetti acquistati presso professionisti distinti di cui all'articolo 33, comma 1, lettera c), numero 2.4), l'organizzatore e il professionista a cui sono trasmessi i dati garantiscono che ciascuno di essi fornisca, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, le informazioni elencate al comma 1, nella misura in cui esse sono pertinenti ai rispettivi servizi turistici offerti. Contemporaneamente, l'organizzatore fornisce inoltre le informazioni standard del modulo di cui all'allegato A, parte III, al Codice del Turismo.
4. Le informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3 sono fornite in modo chiaro e preciso e, ove sono fornite per iscritto, devono essere leggibili.
5. L'Organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica – una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esemplificativo:
- estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A. dell'Organizzatore;
  - estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Codice del Turismo;
  - 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 Codice del Turismo).
6. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi cartacei e online che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari e le tratte dei voli o dei traghetti indicati nell'accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida; gli orari definitivi dei voli e dei

traghetti verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, a una programmazione oraria sistematica.

## **6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO (ART. 36 CODICE DEL TURISMO)**

1. La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta in un linguaggio semplice e chiaro su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. Il Viaggiatore accetta i presenti termini e condizioni a nome di tutte le parti interessate.
2. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'Organizzatore o il Venditore, fornisce al Viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.
3. Il Viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.
4. 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 pacchetto turistico è fornita al Viaggiatore su carta o, se il Viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.
5. Il contratto di pacchetto turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento in cui l'Organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al Viaggiatore presso il Venditore, che ne curerà la consegna al Viaggiatore medesimo.
6. 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 nelle località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Viaggiatore e Organizzatore, se del caso, anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.
7. Il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma riportano l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'art. 34, comma 1, e all'art. 36, comma 5, Codice del Turismo.
8. In tempo utile prima dell'inizio del pacchetto, l'Organizzatore fornisce al Viaggiatore le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e il termine ultimo per l'accettazione, nonché gli orari delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo. Il Viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui documenti e sul contratto di viaggio e a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il Viaggiatore deve comunicare all'Organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui rispettivi documenti personali d'identità utilizzati per il viaggio.
9. Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai Viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto; pertanto, nessuna responsabilità potrà essere ascritta in merito a ciò all'Organizzatore e/o al Venditore, nemmeno nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti si occupino della loro prenotazione.

## **7. PAGAMENTI**

Se non diversamente indicato nell'informativa precontrattuale o nel contratto, all'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

- a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);
- b) acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella misura indicata dall'Organizzatore o dal Venditore, che viene versato a titolo di caparra confirmatoria e anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita del pacchetto e/o dei servizi turistici indicati e, pertanto, prima della eventuale conferma di 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.

c) il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'Organizzatore 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. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione all'Organizzatore delle somme versate dal Viaggiatore al Venditore e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 del Codice del Turismo nei confronti di quest'ultimo, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via pec o via e-mail, presso il Venditore, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del Viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'Organizzatore direttamente dal Viaggiatore o per il tramite del Venditore scelto dal Viaggiatore.

## **8. PREZZO (ART. 39 CODICE DEL TURISMO)**

1. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sul sito web dell'Organizzatore, o programma fuori catalogo e agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'Operatore.

2. Esso potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;  
b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;

c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

3. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web.

4. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'Organizzatore al Viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.

5. Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'art. 40, commi 2, 3, 4 e 5, del Codice del Turismo.

6. 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.

7. Il prezzo è composto da:

a) quota di iscrizione o di gestione pratica;

b) quota di partecipazione espressa in catalogo nella quotazione del pacchetto fornita dal Venditore al Viaggiatore;

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

d) costi di eventuali visti e tasse di ingresso e uscita dai paesi meta della vacanza;

e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

## **9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA (ART. 40 E ART. 41, COMMA 5, CODICE DEL TURISMO)**

1. L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente, prima dell'inizio del pacchetto, le condizioni del contratto diverse dal prezzo, purché si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicandole al Viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.

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'articolo 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, o non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal Viaggiatore e in precedenza già accettate dall'Organizzatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il Viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'Organizzatore contestualmente alla comunicazione della modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'Organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. L'Organizzatore informa il Viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto;
- b) del termine entro il quale il Viaggiatore è tenuto a informare l'Organizzatore della sua decisione;
- c) delle conseguenze della mancata risposta del Viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

Se il Viaggiatore non comunica la propria scelta all'Organizzatore entro il termine che gli verrà indicato ai sensi della lett. b), la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata.

4. 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.

5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del punto 9.2, se il Viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'Organizzatore rimborsa nei termini di legge tutti i pagamenti effettuati da o per conto del Viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 del Codice del Turismo in materia di risarcimento dei danni.

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:

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

b) 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. Vista la particolarità e le caratteristiche dei Viaggi, si rende indispensabile la presenza dell'accompagnatore prescelto e, comunque, esperto sulla destinazione. Una indisponibilità inaspettata a malattia o a eventi di cui Rotte Indaco di Boni Massimiliano non può essere ritenuta responsabile è da considerarsi circostanza inevitabile e straordinaria.

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

## **10. RECESSO DEL VIAGGIATORE (ART. 41 CODICE DEL TURISMO)**

1. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, e al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

2. Al Viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate ai punti 9.2 e 10.1, saranno addebitati – indipendentemente dall'acconto versato – 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 di seguito indicata, 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.

3. Penali di cancellazione:

- a) 80% fino a 20 giorni prima della partenza;
- b) 90% da 19 a 11 giorni prima della partenza;
- c) 100% da 10 al giorno stesso della partenza.

La penale sarà comunque del 100% nei casi di pacchetti viaggi che siano soggetti a particolari esigenze di prenotazione anticipata dei vettori aerei e/o navali con posti limitati. L'indicazione di queste difficoltà si potrà evincere dalle comunicazioni che intercorreranno tra Rotte Indaco di Boni Massimiliano e il Viaggiatore.

4. Le suddette percentuali si applicano sulla quota base, le tasse aeroportuali, l'eventuale supplemento singola e altri supplementi elencati nel contratto di viaggio. Il riferimento è sempre ai giorni di calendario e dal computo si escludono il giorno della partenza e il giorno in cui viene data comunicazione dell'annullamento.

5. Alcuni viaggi derogano da tali penali e sono soggetti a penali più restrittive dettate dal fornitore del servizio e comunicate in fase di conferma del viaggio da parte di un operatore.

6. L'eventuale non imputabilità al Viaggiatore dell'impossibilità di usufruire della vacanza (a titolo esemplificativo: malattia, revoca delle ferie, perdita del lavoro ecc.) non legittima il recesso senza penali. Inoltre, nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà a inizio viaggio, rinuncerà ai servizi durante lo svolgimento dello stesso o deciderà di rientrare in anticipo.

7. Le conseguenze economiche derivanti dall'annullamento del contratto per circostanze rientranti nella sfera personale del viaggiatore, pur se non imputabili, possono essere evitate con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'Organizzatore.

8. In caso di contratti negoziati fuori dei 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 correnti, 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. SOSTITUZIONE E CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO A UN ALTRO VIAGGIATORE (ART. 38 CODICE DEL TURISMO)**

1. Il Viaggiatore rinunciatario, previo preavviso dato all'Organizzatore su un supporto durevole, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona, sempre che:

- a) l'Organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, 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 e, in particolare, i requisiti relativi al passaporto, ai visti e ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) vengano pagate all'Organizzazione tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo al cedente, su richiesta, la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione.

2. Il cedente e 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 tale cessione.

3. In applicazione dell'art. 944 Codice della Navigazione, la sostituzione del diritto al trasporto sarà possibile solo col consenso del vettore.
4. In ogni caso, il Viaggiatore che richieda la variazione di un elemento relativo a una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà all'Organizzatore le spese amministrative e di gestione della pratica e le spese conseguenti alla modifica stessa (nell'ipotesi che debba essere rimesa biglietteria aerea, la cessione comporterà l'applicazione della tariffa aerea disponibile in tale data).

## 12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Nel corso delle trattative e, comunque, prima della conclusione del contratto, al Viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari per l'espatrio.
2. Per le norme relative all'espatrio dei minori, si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa, comunque, che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio (passaporto o, per i Paesi UE, carta d'identità valida per l'espatrio). Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e i minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dall'Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.
3. I Viaggiatori stranieri dovranno, comunque, reperire le necessarie e aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanza diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.
4. In ogni caso, i Viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure o il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite, adeguandovisi in tempo utile prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di una o più Viaggiatori potrà essere imputata al Venditore o all'Organizzatore.
5. I Viaggiatori dovranno, in ogni caso, informare il Venditore e l'Organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione 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.
6. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il Viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri e divulgarle attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it).  
Le informazioni di cui sopra non sono e non possono essere contenute nei cataloghi degli Organizzatori – on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'opuscolo informativo e non informazioni temporalmente mutevoli e/o soggette a modifica ad opera di autorità ufficiali. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri.
7. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata 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.
8. I Viaggiatori dovranno, inoltre, attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I Viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore e/o il Venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi

sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'Organizzatore può pretendere dal Viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal Viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

9. Per motivi di sicurezza, ai Viaggiatori non è consentito allontanarsi dal gruppo o dagli itinerari previsti e consentiti. Chi, per qualsiasi motivo, deciderà di allontanarsi o abbandonare il gruppo, lo farà a suo rischio e pericolo, così rinunciando volontariamente all'assistenza e ai servizi previsti e compresi e nulla potrà pretendere dall'Organizzatore, dall'Accompagnatore/i e/o dal Coordinatore/i e/o dai fornitori di servizi, così esentando l'Accompagnatore/i e/o il Coordinatore/i dall'obbligo di assistenza.

10. 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 regresso di quest'ultimo nei confronti dei terzi che abbiano causato o contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento o altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza e alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il Viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza, nonché per l'esercizio del diritto di surroga nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al suo diritto di surroga.

11. Il Viaggiatore deve sempre comunicare tempestivamente all'Organizzatore, anche tramite il Venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo punto 14.2.

12. Il Viaggiatore è sempre tenuto a comunicare per iscritto all'Organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e, quindi, prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'Organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

13. Il Viaggiatore è sempre tenuto a informare per iscritto l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità ecc....) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

### **13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

1. 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.

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

### **14. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE PER L'INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO E PER LA SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO D'ESECUZIONE DEL PACCHETTO (ART. 42 CODICE DEL TURISMO)**

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 avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

2. Il Viaggiatore, ai sensi degli 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 pacchetto turistico.

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, si applica quanto previsto al punto 15.
4. Fatte salve le eccezioni di cui al punto 14.3, se l'Organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal Viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 14.2, il Viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché siano ragionevoli e sempre 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.
5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'Organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal Viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 14.2, il Viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi del successivo punto 15, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'Organizzatore provvede anche al rientro del Viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il Viaggiatore.
6. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del Viaggiatore, l'Organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per Viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.
7. La limitazione dei costi di cui al precedente punto 14.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'Organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'Organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.
8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del Viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto 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.
9. Il Viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.
10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il Viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal punto 14.8, al Viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al punto 14.8 si applica il punto 14.5.

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, sia impossibile assicurare il rientro del Viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

#### **15. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI (ART. 43 CODICE DEL TURISMO)**

1. Il Viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'Organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al Viaggiatore oppure, data la natura e le caratteristiche dei viaggi proposti, in base alle condizioni meteorologiche, alle tempistiche di viaggio, alle necessità o all'esperienza dei Viaggiatori o per motivi di sicurezza comuni. Sarà, quindi, l'Accompagnatore/i e/o il Coordinatore/i che, pur tenendo conto delle migliori soluzioni possibili, a suo insindacabile giudizio potrà decidere in loco strategie, itinerari e/o sistemazioni diverse, ovvero variazioni al programma previsto, che il Viaggiatore si impegna ad accettare e rispettare.

2. Il Viaggiatore ha diritto di ricevere dall'Organizzatore, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.

3. Al Viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'Organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al Viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie, a condizioni meteorologiche, alle tempistiche di viaggio, alla necessità o all'esperienza dei Viaggiatori o per motivi di sicurezza comune.

4. All'Organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione europea, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

5. Il presente contratto espressamente prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'Organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nella misura del triplo del prezzo totale del pacchetto.

6. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del Codice del Turismo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi dei regolamenti comunitari e dalle convenzioni internazionali applicabili sono detratti gli uni dagli altri.

7. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dal presente articolo si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto dal successivo punto 15.8.

8. Il diritto al risarcimento dei danni 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.

#### **16. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE (ART. 44 CODICE DEL TURISMO)**

1. Il Viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al Venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'Organizzatore.

#### **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA (ART. 45 CODICE DEL TURISMO)**

1. L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al Viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, Codice del Turismo, 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.

2. 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.

3. In alcuni viaggi un veicolo di assistenza messo a disposizione dell'Organizzatore può fungere da veicolo base e di assistenza generale nei viaggi/pacchetti turistici dove indicato nel programma di viaggio.

4. Nel caso di viaggi dove i Viaggiatori partecipano con mezzi propri, gli eventuali guasti ai veicoli dei singoli Viaggiatori verranno gestiti come segue:

a) l'accompagnatore cercherà di porre rimedio al guasto con mezzi e soluzioni sul campo, compatibilmente alle attrezzature e agli eventuali ricambi a disposizione;

b) se il guasto non sarà riparabile e si sarà verificato in zone non raggiungibili da meccanici o mezzi di soccorso, si cercheranno le migliori soluzioni possibili, con costi ad esclusivo carico del singolo Viaggiatore;

c) se il guasto sarà riparabile in poche ore, si riparerà il mezzo e si proseguirà;

d) se la riparazione sarà più lunga, ma possibile, si cercheranno soluzioni per ricongiungersi col gruppo in altro punto del percorso;

e) se la riparazione e/o il ricongiungimento non saranno possibili, si programmerà il traino del veicolo con mezzi di soccorso, sempre a carico del singolo Viaggiatore, fino al porto d'imbarco per l'Italia e l'equipaggio deciderà se proseguire il viaggio a bordo di altri mezzi (se c'è posto) o se seguire il proprio mezzo. Nel caso si rendesse necessario noleggiare in loco un veicolo per il trasporto del Viaggiatore/i fino al porto di imbarco, detto costo sarà a carico del singolo Viaggiatore.

f) il guasto di un veicolo non potrà determinare l'interruzione del viaggio per il resto del gruppo, che dovrà proseguire, e il Viaggiatore interessato dal guasto potrà essere lasciato indietro, purché in condizioni di sicurezza;

g) qualsiasi iniziativa di traino o intervento meccanico fatta su iniziativa di altri Viaggiatori, ricadrà nella rispettiva sfera di responsabilità e nessuna pretesa per qualunque titolo potrà essere avanzata nei confronti dell'Organizzatore.

#### **18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO (ART. 47, 10 CO. CODICE DEL TURISMO)**

1. Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e, anzi, consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'Organizzatore o del Venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico, da eventuali infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento dei bagagli.

2. Il Viaggiatore eserciterà i diritti nascenti da tali contratti di assicurazione esclusivamente e direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza, prestando attenzione alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni.

3. I Viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare al Venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte dall'Organizzatore o incluse nel prezzo del pacchetto.

#### **19. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ART. 36 CODICE DEL TURISMO)**

1. L'Organizzatore fornirà al Viaggiatore informazioni riguardo alle eventuali esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013.

#### **20. GARANZIE AL VIAGGIATORE (ART. 47 CODICE DEL TURISMO)**

1. L'organizzatore e il Venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del Viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.
2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o liquidazione giudiziale dell'Organizzatore o del Venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del Viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del Viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del Viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.
3. I Viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o liquidazione giudiziale dell'Organizzatore o del Venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o liquidazione giudiziale.
4. Nei casi previsti dal comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al Viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 del Codice del Turismo.
5. Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o liquidazione giudiziale dei professionisti.
6. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e/o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal Viaggiatore.

## **21. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI**

1. 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 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio.

## **22. RESPONSABILITA' DEL VENDITORE (ART. 50 CODICE DEL TURISMO)**

1. Il venditore deve indicare la propria qualità ed è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

## **23. DOCUMENTI DI VIAGGIO**

1. L'art. 1696 c.c., così come modificato dall'art. 10 del D.Lgs. n. 286/2005, prevede che il risarcimento del danno in caso di perdita o avaria dovuto dal vettore non può essere superiore a un euro per ogni kg di peso lordo della merce perduta o avaria nei trasporti nazionali.
2. Rotte Indaco di Boni Massimiliano non è responsabile in caso di danni provocati dal vettore / corriere per mancata o ritardata consegna dei documenti di viaggio o documenti personali.

## **24. MODIFICHE OPERATIVE**

1. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicato nell'accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire

variazioni perché soggetti a successiva convalida. A tal fine il Viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia di Viaggi prima della partenza.

#### **25. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 E DELL'ART. 13 DEL REG. (UE) 2016/679**

1. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) e dell'art. 13 del Reg. (UE) 2016/679 recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informare i Signori Viaggiatori che i dati personali forniti forniranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la scrivente Società.

2. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati personali comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto.

#### **INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL REG. 2027/1997**

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: Non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 DSP (equivalenti a circa 120.000 Euro) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 DSP (circa 5.000 Euro).

In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa 1.200 Euro). È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione. I vettori appartenenti a Stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Turismo e dalle Condizioni Generali di Contratto.

#### **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.

**“NON COMPRATE SOUVENIR CHE COSTANO LA VITA AGLI ANIMALI”** Lo slogan è stato lanciato dal WWF contro il commercio illegale di specie in via di estinzione e l'acquisto di prodotti da queste ricavate. Un importante trattato internazionale, la Convenzione di Washington a cui aderiscono 115 Paesi, tra cui l'Italia, vieta l'importazione di qualsiasi prodotto di avorio o comunque ricavato dagli elefanti, pelli di felini maculati e striati, gusci o prodotti di tartaruga e molte specie di uccelli e piante.