



## Condizioni di contratto

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI - CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel presente catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore, con tutte le clausole ed informazioni in essa contenute, da richiedersi alla propria Agenzia. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letta ed accettata, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il pacchetto turistico per come disciplinato, sia le avvertenze, sia le presenti condizioni generali.

#### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

#### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. 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 similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

#### 3. DEFINIZIONI

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

#### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: "I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscono per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Cod. Tur.). Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

#### 5. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

1) Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista le seguenti informazioni: a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze; b) informazioni sull'identità del 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 vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno probabilmente in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata.) e sulla loro eventuale esclusione dall'elenco comunitario per imposti divieti operativi.

2) L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori della scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa;
- 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. 40 Cod. Tur.). L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari.

#### 6. PROPOSTA D'ACQUISTO – PRENOTAZIONI

La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, o al turista o presso l'agenzia di viaggi intermediaria, che ne curerà la consegna al viaggiatore. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur., prima dell'inizio del viaggio. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

#### 7. PAGAMENTI

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta la quota d'iscrizione ed un acconto pari al 30% del prezzo del pacchetto turistico. In caso di pacchetti turistici con voli di linea ed ITC dove è richiesta l'immediata emissione del biglietto aereo, verrà comunicato l'importo da versare come caparra per l'emissione della o delle biglietterie aeree. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo, pertanto la eventuale mancata accettazione da parte dell'organizzatore della proposta di acquisto del pacchetto turistico, comporta l'immediata restituzione al cliente della somma versata. Nel periodo di validità della proposta di compravendita e pertanto prima della eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato 30 giorni prima dell'inizio del viaggio, salvo se non diversamente indicato. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data sopra indicata, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia Intermediaria. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore, pertanto il pagamento effettuato in Agenzia di Viaggi, scelta dal turista e che agisce in qualità di mandataria, non libera il turista stesso dall'obbligo del pagamento ove l'Agente mandatario non rimetta le somme dovute.

#### 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. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai 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. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

#### 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che, per fatti a sé imputabili e/o riconducibili, abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove il turista non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata, o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10. Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da caso fortuito, forza maggiore e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, restituirà al turista una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitrice secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

#### 10. RECESSO DEL TURISTA

1) Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista. Nei casi di cui sopra, il turista ha alternativamente diritto:
- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui l'organizzatore ha inviato l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. 2) Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi e la penale nella misura indicata di seguito.

#### PENALI:

- a) Pacchetti turistici con voli regolari di linea a tariffa normale, speciale o IT e con soggiorni in albergo, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera. Pacchetti turistici di gruppo con altri mezzi di trasporto:
- 30% della quota di partecipazione fino a 60 giorni di calendario prima della partenza
- 50% della quota di partecipazione da 59 a 45 giorni di calendario prima della partenza
- 80% della quota di partecipazione da 44 a 30 giorni di calendario prima della partenza
- 89% della quota di partecipazione da 29 a 8 giorni lavorativi prima della partenza (sabato escluso)
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini

N.B.: per programmi personalizzati le penali per annullamento sono sempre al 100% da 29 giorni di calendario prima della partenza.

- b) Pacchetti turistici con voli regolari di linea a tariffa normale, speciale o IT e con soggiorni in albergo, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera in combinazione con crociere marittime o con le sole crociere marittime:
- 60% della quota di partecipazione fino a 60 giorni di calendario prima della partenza
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini. Ai fini della presente disposizione, nel calcolo dei giorni non è incluso quello in cui la dichiarazione di recesso proviene all'organizzatore.

c) In ogni caso nessun rimborso spetta al consumatore che decida di interrompere il viaggio già intrapreso per sua volontà.

d) Le penali si applicano comunque anche per il caso in cui il consumatore non possa effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti personali di espatrio.

e) L'entità delle penali di cui al precedente 4° comma del presente articolo non si applica per le crociere subacquee e per alcune specifiche strutture per le quali, invece, l'entità delle penali è quella comunicata al momento della prenotazione.

f) Nel caso di gruppi precostituiti l'entità delle penali per il caso di recesso verranno concordate di volta in volta al momento della conclusione del contratto.

In tutti i casi saranno addebitate le quote di gestione pratica. Da quanto sopra sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive: deregolamentazione delle condizioni generali di viaggio (da intendersi per persona): 1) in caso di cancellazione dell'intero pacchetto di viaggio e/o del solo biglietto per il volo di linea con tariffa speciale, sarà applicata la penale in base alla regola tariffaria del vettore, per la parte relativa al volo; verranno invece le penali, come sopra indicate, per il soggiorno.



## Condizioni di contratto

2) Le penalità relative ad ulteriori servizi che compongono il pacchetto turistico – quali a titolo esemplificativo: tour guidati, mostre, visite escursioni, crociere ecc. saranno comunicate al momento dell'annullamento in base alle penalità applicate dai fornitori di detti servizi.

### 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportante oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente 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

Il turista rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente 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. Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

### 13. OBBLIGHI DEI TURISTI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate al momento della proposta - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiassicurati.it](http://www.viaggiassicurati.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 turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I turisti dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Il turista è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'inizio 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.

### 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita sul sito o sulla proposta di viaggio 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 nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

### 15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonerazione di cui all'art. 46 Cod. Tur.

### 16. LIMITI DEL RISARCIMENTO

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

### 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

### 18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve – a pena di decadenza - essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c. fermo l'obbligo di cui sopra, il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

### 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 del pacchetto, dagli infortuni e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal consumatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze. L'organizzatore, stante l'obbligo di assistenza sullo stesso incombente, può rifiutare la richiesta di prenotazione di servizi/pacchetti turistici ove il consumatore non dimostri di essere in possesso di idonea polizza assicurativa a copertura delle spese di assistenza sanitaria e/o rimpatrio. La polizza facoltativa "Annullamento Viaggio AXA", "Annullamento Viaggio Globy" possono essere sottoscritte alla firma del contratto di viaggio. La Polizza "Globy Copritutto" per eventi di forza maggiore" può essere emessa previa comunicazione scritta alla ns. Agenzia entro tre giorni dalla data di stipula.

### 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 turista - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme – modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

### 21. FONDO DI GARANZIA (art. 51 Cod. Tur.)

Il Fondo Nazionale di Garanzia istituito a tutela dei turisti che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore: a) rimborso del prezzo versato; b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. Il fondo deve altresì fornire immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al Fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza. L'organizzatore e l'intermediario concorrono ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

### 22. MODIFICHE OPERATIVE

Gli orari e le tratte dei voli indicati nella conferma dei servizi potranno subire variazioni poiché soggetti a riconferma da parte degli Enti di volo preposti. Tali variazioni, rispetto a quanto indicato pertanto nella conferma di prenotazione dei servizi, potranno quindi riguardare gli orari, la Compagnia aerea, l'aeromobile – fermo l'obbligo di utilizzare aeromobili e compagnie aeree di qualità ed affidabilità pari a quelle inizialmente indicati. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma alla propria Agenzia sull'orario dei voli e sui vettori due giorni prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5).

### 23. SCHEDA TECNICA

1. Organizzazione Tecnica: Emozioni in Movimento di H2O Viaggi - Roma. Determinazione Dirigenziale Provincia di Roma N° 6901 del 16 novembre 2006
2. Assicurazione Civile Professionale: Allianz Global Assistance Spa con Polizza Assicurativa organizzazione viaggi N° 199969 CEA.
3. Polizza assicurazione viaggio/bagaglio N°291203 e Polizza assicurazione viaggio/bagaglio/annullamento N° 423474 AXA Assistance di Inter Partner Assistance S.A.
4. Validità dei programmi e delle Quote di Partecipazione: sono direttamente indicate nei cataloghi o programmi fuori catalogo, nei relativi tariffari e nelle singole offerte proposte al consumatore.
5. Cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari: sono direttamente indicati nei cataloghi o programmi fuori catalogo, nei relativi tariffari e nelle singole offerte proposte al consumatore.

### 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, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; art. da 17 a 23; art. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

#### B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.). In caso di eventuale contenuto parzialmente difforme alle condizioni pubblicate sui cataloghi, sito web o opuscolo dell'Organizzatore, preverranno le condizioni indicate nel presente modulo.

### \*\*\*NUOVE PROCEDURA PER IL TRANSITO E L'INGRESSO NEGLI STATI D'AMERICA INCLUSE ISOLE HAWAII E PORTO RICO, E GUAM (MICRONESIA)\*\*\*

Per recarsi negli Stati Uniti d'America senza necessità di visto, usufruendo del programma "Visa Waiver Program - Viaggio senza Visto", sono validi i seguenti passaporti:

Passaporti "ELETTRONICI": Se il suo passaporto è di tipo "elettronico", lei non ha bisogno di visto, ai sensi del Programma "Viaggio senza Visto". I nuovi passaporti italiani "elettronici" sono dotati di un chip e si possono riconoscere facilmente:

- I passaporti "elettronici" incorporano un chip elettronico contenente dati biometrici del titolare. Questi dati sono acquisibili più rapidamente durante il controllo di frontiera. La pagina in cui compare la fotografia del titolare è simile a quella dei passaporti "con foto digitale", ma la fotografia "sbiadita" è riprodotta nell'angolo in alto a destra della pagina. Il chip è invisibile ed è inserito nel passaporto. La copertina contiene il simbolo del



## Condizioni di contratto

passaporto elettronico. In Italia, tali passaporti vengono emessi a partire dal 26 ottobre 2006.

- Passaporto "con foto digitale": Se il suo passaporto è del tipo "con foto digitale" ed è stato emesso prima del 26 ottobre 2006, lei non ha bisogno di visto, ai sensi del Programma "Viaggio senza Visto". - Passaporto "a lettura ottica": Se il suo passaporto è "a lettura ottica" ed è stato rilasciato prima del 26 ottobre 2005 e se - qualora rinnovato dopo i 5 anni - il rinnovo è avvenuto prima di tale data lei non ha bisogno di visto, ai sensi del Programma "Viaggio senza Visto". Se il suo passaporto "a lettura ottica" è stato rilasciato o rinnovato a partire dal 26 ottobre 2005, lei ha bisogno di un visto per recarsi negli USA. Se lei intende rinnovare un passaporto di questo tipo, tenga presente che avrà bisogno di un visto per entrare negli USA.

- Passaporto "non a lettura ottica": Se il suo passaporto è del tipo non a lettura ottica, non le consente di viaggiare nell'ambito del Programma. Lei dovrà quindi richiedere un visto o un nuovo passaporto elettronico. Ricordiamo che per usufruire del programma "Visa Waiver Program" (Viaggio senza visto): si deve viaggiare esclusivamente per affari e/o per turismo, la permanenza negli Stati Uniti non può essere superiore a 90 giorni e si deve essere in possesso di un biglietto di ritorno. La mancata partenza dagli U.S.A. entro i 90 giorni potrà compromettere la possibilità di usare nuovamente il programma. In mancanza anche di uno dei requisiti elencati, è necessario richiedere il visto. I minori potranno beneficiare del Visa Waiver Program solo se dotati di passaporto individuale, non essendo sufficiente la loro iscrizione sul passaporto dei genitori. Il passaporto idoneo all'ingresso negli U.S.A. deve avere una validità residua di almeno 6 mesi oltre il periodo di permanenza previsto. Chi non è in possesso di uno solo dei requisiti elencati deve richiedere il visto.

### SI RICORDA CHE ANCHE I MINORI DOVRANNO ESSERE IN POSSESSO DEL PROPRIO PASSAPORTOTALE

#### \*\*\*NUOVI REQUISITI DI IMMIGRAZIONE USA A PARTIRE DAL 12 GENNAIO 2009\*\*\*

Il governo USA sta rafforzando i requisiti di sicurezza nell'ambito dell'attuale programma "viaggio senza visto" e chiunque si rechi in viaggio negli Stati Uniti dovrà richiedere una specifica autorizzazione prima dell'arrivo in aeroporto. Tutti i possessori di passaporto emesso da uno dei 34 paesi aderenti allo schema "viaggio senza visto", inclusi i passaporti italiani.

L'autorizzazione (ESTA) va richiesta compilando un modulo online sul sito <https://esta.cbp.dhs.gov>

Il rilascio è normalmente immediato o al massimo entro le 72 ore successive alla richiesta. Qualora il viaggio abbia inizio a meno di 72 ore è possibile comunque procedere con la richiesta online ma il rischio è che non sia garantita una conferma a breve e per tempo. Una volta ottenuta, l'autorizzazione è valida due anni. Non è indispensabile un piano voli definitivo e non si è dispensati (salvo ulteriori aggiornamenti) dal compilare il modello verde I-94W a bordo del proprio volo. Non occorrono richieste da parte di chi possiede un permesso di residenza "carta verde" oppure un visto.

#### \*\*\*TUTELE DEI MINORI\*\*\*

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge 6 febbraio 2006 n38: la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

#### \*\*\*\*\*TASSE AEROPORTUALI\*\*\*\*\*

Visto il costante ed a volte ingiustificato aumento delle tasse aeroportuali (ed in particolare dell'adeguamento carburante) dei voli di linea, facciamo presente che, pur essendo assolutamente contrari a questa politica adottata dalle Compagnie Aeree, siamo obbligati ad operare quali "esattori" incassando questi importi per loro conto senza peraltro percepire alcun compenso per l'espletamento di questo servizio e senza alcuna possibilità da parte nostra di intervenire in alcun modo sull'entità di dette tasse dal momento che, al momento dell'emissione, queste si quantificano e si inseriscono automaticamente nel totale esposto. Poiché tali tasse tendono ad aumentare quotidianamente, l'unico modo per "bloccarle" è quello di mettere il biglietto, in quanto una volta stampato non consente più ulteriori integrazioni di tasse da parte della Compagnia Aerea. In questo caso H2O Viaggi, per agevolare i propri clienti, si rende disponibile ad emettere il biglietto alla conferma dei servizi anziché al ricevimento del saldo della pratica (normalmente 30 giorni prima della partenza), bloccando così definitivamente l'aumento di dette tasse. Le Compagnie Aeree richiedono il saldo del biglietto al momento dell'emissione, pertanto H2O Viaggi deve a sua volta chiedere al cliente, che volesse usufruire di questa opportunità, di versare oltre al previsto acconto pari al 25% dell'importo totale del viaggio, come previsto dalle Condizioni Generali di Partecipazione, anche il rimanente 75% dell'importo del biglietto aereo (tasse aeroportuali incluse).

L'importo esatto verrà quantificato di volta in volta al cliente che ne faccia esplicita richiesta.

#### PAGAMENTI E DATI BANCARI:

BANCA INTESA - Conto Corrente: 100000064148

Intestazione: H2O Viaggi Srl

IBAN: IT20C0306903202100000064148

BIC: BCITITMM

FILIALE - ROMA 03 - MONTESACRO

00141 - VIA DEI PRATI FISCALI, 187 - ROMA

Gradiremmo ricevere per fax al numero 06/ 30194067 la copia della ricevuta del bonifico