

## Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista/viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator all'agenzia di viaggio, quale mandataria del Turista e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il turista/viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

### 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 simile, 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 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 costituiscano per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Cod. Tur.).

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al Fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

### 5. INFORMAZIONI AL TURISTA – SCHEDA TECNICA

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 o, se applicabile, la D.I.A. o S.C.I.A. dell'organizzatore;
- estremi delle garanzie per i viaggiatori;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 39 Cod. Tur.);
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.).

L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari.

Al momento della conclusione del contratto l'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005, e della sua/loro eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista dal medesimo Regolamento.

### 6. PRENOTAZIONI

La proposta di prenotazione 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, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria.

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

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

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro. N.B: la misura dell'acconto potrebbe risultare superiore al 25% nei casi in cui fosse richiesta l'emissione anticipata della biglietteria aerea o di altri servizi che richiedano acconti superiori o direttamente il saldo al momento della prenotazione.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

## 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 su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse o diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo cartaceo o web, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra, ovvero al momento della proposta di viaggio.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo o in successive comunicazioni.

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

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

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista 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 forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 10. RECESSO DEL TURISTA

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 ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

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.

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

## 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

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

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente 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

12.1 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.

Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

12.2 In ogni caso il Turista che richieda la variazione di qualsivoglia elemento relativo ad una pratica già confermata (a titolo meramente esemplificativo: sostituzione di persona, correzione del nome mal comunicato, richiesta di cambio data, richiesta modifica città di partenza, ecc.) e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Tour Operator oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfetario pari ad € 80,00.

### 13. OBBLIGHI DEI TURISTI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

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 ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

3. I cittadini stranieri dovranno reperire 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.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.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.

4. I turisti dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico 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.

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il turista avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it).

Le informazioni suddette non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo e poiché temporalmente mutevoli. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta delle vacanze dovranno pertanto essere assunte a cura dei Turisti.

6. 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 dalla richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

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

8. 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.

9. Il turista comunicherà altresì 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.

### 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

### 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'esonero 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 essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza – sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo 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 turistico, da eventuali infortuni e da vicende relative ai bagagli trasportati. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore.

Il turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

#### **20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI**

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista – a catalogo, sul proprio sito o in altre forme – modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

#### **21. GARANZIE AL TURISTA (art. 50 e 51 Cod. Tur.).**

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dell'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese assicurino, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista.

Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo del Tour Operator e/o nell'estratto conto, o conferma di prenotazione, dei servizi richiesti dal turista/viaggiatore.

#### **22. MODIFICHE OPERATIVE**

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 indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista/viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia 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).

## **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; artt. da 17 a 23; artt. 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.).

#### **INFORMATIVA EX ART. 13 DLGS 196/2003 e ss.mm.ii**

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto del DLGS 196/2003, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 DLGS 196/2003 contattando il titolare del trattamento: denominazione della Società; sede, dati fiscali; indicazione del nome del responsabile ed indirizzo e-mail.

#### **COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N. 38/2006**

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

#### **ESCURSIONI IN LOCO**

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal turista in loco e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Atacama Travel S.r.L. nella veste di organizzatore.

Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Atacama Travel S.r.L. né a titolo di organizzatore né di intermediatore di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

Atacama Travel S.r.l. partecipa alla formazione del Fondo di Garanzia ai sensi dell'art 51 "Codice turismo", riformato dalla Legge 6 agosto 2013 n.97, Legge Europea 2013.

## SCHEDA TECNICA

### ex. Art. 5 - Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici.

#### Termini di pagamento

Il consumatore è tenuto a corrispondere **un acconto del 25%** del prezzo del pacchetto turistico secondo quanto riportato all'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici, mentre il saldo del prezzo del pacchetto prenotato dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza, salvo diverso specifico accordo. Per determinati servizi turistici (resort di particolare pregio, crociere, servizi speciali, servizi erogati in periodi di festività particolari, emissione di biglietteria aerea) potrà essere richiesto un acconto superiore al 25% e/o il saldo totale.

#### Sostituzioni

Qualsiasi variazione richiesta **ex. art 12** dal consumatore successivamente alla conferma da parte di Atacama Travel S.r.l. di tutti i servizi facenti parte del pacchetto, comporta l'addebito al consumatore di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a **Euro 80,00** totali, per variazione, oltre ad eventuali costi richiesti dai singoli prestatori dei servizi oggetto di modifica. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12, paragrafo **a)** delle condizioni generali di contratto. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

#### Penali di cancellazione

Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma dell'art. 10 Recesso del turista o al secondo comma dell'art. 7 Pagamenti delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 delle medesime condizioni e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o in fase di conferma dei servizi – a titolo di penale:

1. la quota di iscrizione al viaggio/gestione pratica;
2. l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto;
3. le seguenti percentuali sulla quota viaggio:
  - 10% se la rinuncia avverrà fino a 60 giorni di calendario prima della partenza.
  - 40% se la rinuncia avverrà fino a 30 giorni di calendario prima della partenza.
  - 60% se la rinuncia avverrà fino a 15 giorni di calendario prima della partenza.
  - 80% se la rinuncia avverrà fino a 8 giorni di calendario prima della partenza.
  - 100% se la rinuncia avverrà negli ultimi 7 giorni di calendario prima della partenza.
4. le penali relative alla biglietteria aerea (tariffe speciali, instant purchase, low cost e voli di linea) citate nella regola tariffaria
5. eventuali penali relative ad altri servizi non rimborsabili o diversamente specificate.

Si precisa inoltre che:

- a) il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio;
- b) per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti, che verranno comunicate in fase di proposta di viaggio e si intenderanno automaticamente accettate alla conferma della stessa.
- c) per determinati servizi le penali potranno essere del 100% già dal momento della prenotazione; tali condizioni saranno comunicate in fase di proposta di viaggio e si intenderanno automaticamente accettate alla conferma della stessa.
- d) Nessun rimborso spetta al turista che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.

#### Variazione di prezzo

I prezzi potranno subire modifiche dovute a: variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante, nonché dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, ai sensi e nel rispetto del Codice del Turismo. Quanto al costo del carburante, per i voli di linea, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalle Compagnie Aeree. Le variazioni e gli adeguamenti del prezzo di listino verranno comunicati ai Clienti direttamente o attraverso eventuali agenzie intermedie.

I nostri programmi sono basati su orari, cambi, tasse, aeroportuali, tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore al momento della preparazione del preventivo/proposta di viaggio.

La validità delle proposte riportate nel sito [www.atacama.it](http://www.atacama.it) sono indicate nelle tabelle dei prezzi in calce ad ogni itinerario

#### Organizzazione tecnica:

Atacama Travel S.r.l. – Via Montesuello, 129/a – 25065 Lumezzane (Bs).

Autorizzazione amministrativa n.11/97 del 11/03/1997 in conformità con quanto disposto dalla Legge Regionale n. 15 del 30/03/1988.

Atacama Travel S.r.l. ha stipulato, ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo (D. Lgs. n. 79 del 23 Maggio 2011) la Polizza assicurativa n. 112367229 per la Responsabilità Civile Professionale con la Compagnia Allianz Assicurazioni per un massimale di € 2.100.000 per evento.

A maggior tutela del consumatore, Atacama Travel S.r.l. ha inoltre stipulato con la Compagnia di Assicurazioni UNIPOL una ulteriore polizza con la quale il massimale viene elevato € 31.500.000 per evento.