

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI APPROVATE NEL GRUPPO DI LAVORO LEGALE DEL 09.01.2015

**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 e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato.

**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 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 in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea". 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 o, se applicabile, la D.I.A o S.C.I.A dell'organizzatore; - estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; - periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo; - parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.).

**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 della proposta di compravendita del pacchetto turistico 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, che ne curerà la consegna al turista medesimo. 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. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

**7. PAGAMENTI** 1. 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 non superiore al 25% del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. 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 sopravvenuto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio\pacchetto turistico richiesto. 2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto. 3. 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, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore.

**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. La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o turista; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

**9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA** 1. 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 turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. 2. Ove il turista non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, potrà recedere senza pagamento di penali ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico ove il Tour Operator sia in grado di offrirglielo, oppure gli è rimborsata, nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta comprensiva di quota di gestione pratica. 3. Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. 4. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito. 5. 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, tramite l'agente di viaggio. 6. 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. 10,2° comma qualora fosse egli ad annullare.

**10. RECESSO DEL TURISTA** 1. Il turista può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo 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 ove il Tour Operator sia nella possibilità di proporlo; - alla restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nei termini di legge. 2. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, 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 in 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. 3. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. 4. 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.

**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 comportanti 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 rinunciario 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** 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.viaggiare-sicuri.it](http://www.viaggiare-sicuri.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.viaggiare-sicuri.it](http://www.viaggiare-sicuri.it). Le informazioni suddette non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei che siano - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo. 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 am-

ministrative 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 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 relative alla organizzazione ed esecuzione 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, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

**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 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/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal turista 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 Turisti al momento della partenza.

**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 turistiche 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 un'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** 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 di cui all'art. 7 del d.lgs.n.196/03 contattando I VIAGGI DELL'AIRONE (news@iviaggidellairone.com). Il titolare del trattamento dei dati personali è I VIAGGI DELL'AIRONE, nella figura del suo Legale rappresentante".

**INFORMAZIONI SUI VETTORI AEREI** 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) 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). 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). I vettori non appartenenti a uno Stato aderente alla Convenzione di Montreal 1999 possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con I VIAGGI DELL'AIRONE è in ogni caso disponibile a richiesta presso i nostri uffici. La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso circoscritta entro i limiti previsti dal Codice del Turismo e dalle Condizioni Generali di Contratto, pubblicate nel presente catalogo ed esclusa qualora il contratto abbia ad oggetto l'ha fornitura o l'erogazione del solo servizio di trasporto. Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005."

Approvate da:



**ASTOI**  
CONFINDUSTRIA VIAGGI



**FEDERVIAGGIO**  
Federazione del Turismo Organizzato



## INFORMAZIONI GENERALI - SCHEDA TECNICA

Organizzazione tecnica: **Airontour srl**

Ai sensi dell'articolo 50 del D.Lgs. n 79 del 2011, I Viaggi dell'Airone è assicurato per i danni arrecati ai Consumatori a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni dedotte a contratto che le sia imputabile ai sensi di legge con la polizza n. 171122 con la compagnia Allianz Global Assistance Italia spa. Pubblicazione redatta in conformità alle vigenti leggi regionali. Siamo su internet: [www.iviaggidellairone.com](http://www.iviaggidellairone.com)

**QUOTA INDIVIDUALE DI GESTIONE PRATICA** Tale quota aggiuntiva richiesta al consumatore oltre al prezzo del pacchetto turistico va a coprire il cosiddetto costo individuale di gestione pratica, costituito appunto dai costi della gestione dinamica della pratica stessa (corrispondenza varia, telefono, fax, invio/spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa etc.), nonché dall'assicurazione medico/bagaglio Allianz. L'importo di tale quota non è mai rimborsabile e corrisponde a:

**Stati Uniti, Caraibi e Polinesia; Messico; Seychelles, Mauritius, Maldive & Dubai:** € 40 (adulti) – € 25 (0/11 anni) per persona\*.

**Oriente e Giappone; Sud Africa; Australia:** € 40 (adulti) – € 25 (0/11 anni) per persona\*.

**Turchia:** € 30 (adulti) – € 30 (0/11 anni) per persona.

**Paris Charmant e Bretagna:** € 15 (adulti) – € 15 (0/11 anni) per persona.

**Egitto:** € 50 (adulti) – € 25 (0/11 anni) per persona.

\*Supplemento per invio documenti in originale € 30 a persona.

**SPESE VARIAZIONE PRATICA** Eventuali richieste di modifica, successive alla conferma pratica, comporteranno un addebito di € 50,00 sul totale precedentemente comunicato all'agenzia prenotante.

**PAGAMENTI** All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico, oltre all'intera quota di gestione pratica, e alle eventuali integrazioni assicurative stipulate, mentre il saldo dovrà essere effettuato massimo **30 giorni prima della partenza** (pagamento immediato per prenotazioni a meno di 30 giorni dall'inizio del soggiorno).

**PENALI** Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati all'art. 10/1° comma e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'art. 7/1° comma e tranne ove diversamente specificato all'interno del presente opuscolo e/o in fase di conferma dei servizi, sarà addebitata, a titolo di penale, la relativa percentuale della quota di partecipazione, a seconda del numero di giorni che mancano alla data di partenza del viaggio, escludendo dal computo i giorni festivi (sabato incluso), il giorno della partenza e il giorno in cui viene data la comunicazione dell'annullamento: fino a 30 giorni 10%; da 29 a 24 giorni 25%; da 23 a 11 giorni 50%; da 10 a 3 giorni 75%; 0, 1, 2 giorni 100%.

**NOTA BENE!** In caso di annullamento di biglietteria aerea già emessa, sarà applicata la penale del 100% o quella prevista in base alla regola tariffaria del vettore. In caso di voli speciali (come nei prodotti Turchia, Grecia e altri) la penale applicata per l'eventuale annullamento sarà: 25% fino da 80 giorni dalla partenza; 50% da 79 a 31 giorni, 75% da 30 a 10 giorni; 100% da 9 a 0 giorni dalla data partenza.

**EMISSIONE BIGLIETTERIA AEREA** Si precisa che secondo nuova regolamentazione IATA tutti i biglietti aerei a tariffa speciale dovranno essere emessi 24 giorni prima della data partenza, e tutte le tratte di compagnia americana a tariffa speciale implicano l'emissione immediata dei relativi biglietti. Di conseguenza tali biglietti saranno emessi nei tempi richiesti dalla regola tariffaria unicamente se sarà versato da parte dell'agenzia l'acconto di cui al punto 7, precisamente il 25% dell'importo della pratica, viceversa i voli decadranno automaticamente. Invece le tariffe aeree intercontinentali in promozione con instant purchase richiedono il saldo dell'intera biglietteria entro 10 giorni dalla ricezione dell'estratto conto o secondo indicazioni del tour operator qualora l'emissione effettiva dei biglietti aerei fosse prevista nelle 48 ore; in caso di mancata ricezione del pagamento nei termini indicati automaticamente i voli decadranno e dovrà essere riquotata la nuova tariffa secondo disponibilità. **In caso di avvenuta emissione dei biglietti aerei, gli stessi, trattandosi di tariffe speciali tour operator, saranno in penale del 100% o secondo regolamento di ciascuna tariffa, in deregolamentazione rispetto alle penali di cui sopra (paragrafo PENALI).**

**VALUTA** Tutte le quote indicate negli opuscoli sono espresse in Euro. Queste ultime si basano sulle tariffe aeree aggiornate al 1° gennaio dell'anno in corso e sono calcolate in base al costo dei servizi a terra e al rapporto di cambio €/€, €/Baht Thailandese, €/Yen Giapponese, €/Dollaro Australiano, €/Dollaro Neozelandese, €/Dollaro Fijiano al 1° gennaio dello stesso anno (verificabile sul sito e sulle principali testate giornalistiche economiche); eventuali oscillazioni in aumento o in diminuzione superiori al 3% comporteranno una revisione di una parte delle quote relativamente ai servizi acquistati in moneta diversa dall'Euro nella percentuale massima del 50%.



**INFORMAZIONI UFFICIALI SUI PAESI ESTERI** Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri - ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani - sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il consumatore provvederà - consultando tali fonti - a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio.

**DOCUMENTI PERSONALI** Ricordiamo di verificare la validità dei documenti personali e le modalità per l'ottenimento dei visti di ingresso necessari per visitare il paese scelto per la vacanza. Cittadini stranieri: i cittadini extracomunitari o con passaporto straniero devono contattare il proprio consolato in tempo utile al rilascio dei visti di ingresso del paese di destinazione e dell'eventuale ulteriore documentazione necessaria all'effettuazione del viaggio. Donne in stato interessante: per l'imbarco di donne in stato interessante fino al terzo mese non è richiesto nessun certificato medico, dal quarto al sesto è necessario il certificato medico di idoneità al volo, tale certificato deve essere rilasciato sia in partenza che in rientro, non prima di 72 ore antecedenti i rispettivi voli. Dal settimo mese in poi l'imbarco non è autorizzato. **Ci preme sottolineare che è compito specifico della Vostra agenzia di viaggi l'eventuale verifica di documenti personali o di visti di ingresso necessari per visitare il paese che avete scelto per la Vostra vacanza.**

**OPERATIVO VOLI** È importante sapere che gli orari e i percorsi dei voli sono indicativi e non rientrano nelle condizioni contrattuali, poiché soggetti a variazione da parte delle Compagnie Aeree e dalle Autorità Ministeriali. Successive variazioni potranno riguardare, secondo necessità, la compagnia aerea, il tipo di aeromobile utilizzato (in nessun caso verranno utilizzati aeromobili o compagnie aeree di qualità o affidabilità inferiori a quelli pubblicati) e l'aeroporto di partenza / arrivo. Per la conferma definitiva degli operativi farà fede la comunicazione inviata prima della partenza. Dopo tale data, orari e giorni di partenza possono comunque variare senza preavviso. Pertanto i Viaggi dell'Airone non è in alcun modo responsabile per ritardi, scioperi, maltempo e cause di forza maggiore. Tutto ciò che ne consegue, danni o maggiorazione di spese, sono a carico del cliente. Il pasto o le bevande a bordo sono come previsti dalle compagnie aeree, tuttavia informiamo che alcune compagnie prevedono pasti e bevande a bordo a pagamento.

**TASSE AEROPORTUALI** Le tasse aeroportuali sono soggette a variazione in funzione delle disposizioni definite dai singoli vettori aerei e dalle autorità aeroportuali, nonché in base alla fluttuazione dei cambi valutari. Eventuali "fuel surcharge" potranno essere applicati dalle compagnie aeree in base all'andamento delle quotazioni dei carburanti, e saranno da noi comunicati unitamente all'importo delle tasse aeroportuali e di sicurezza.

**MODALITÀ E CONDIZIONI DI SOSTITUZIONE** In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente art. 12 paragrafo a. 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.

**VARIAZIONI DI PROGRAMMA (RIPROTEZIONI)** In alcuni sporadici casi, si può verificare l'eventualità che l'albergo accetti e riconfermi un numero di prenotazioni maggiore rispetto a quello consentito dalla propria reale disponibilità (overbooking). La legislazione turistica vigente purtroppo non osteggia il verificarsi di tali evenienze, non dipendenti dalla nostra volontà, prescrivendo che l'albergo in overbooking provveda a riproteggere i Clienti presso una struttura di pari o superiore livello, ubicata (per quanto possibile) nella medesima zona. Sarà nostra cura controllare che l'alternativa abbia tutti i requisiti dovuti e, nel caso la notizia dovesse pervenire presso i nostri uffici in anticipo rispetto alla data di partenza, sarà nostra premura informare tempestivamente i Clienti attraverso l'Agenzia presso la quale hanno prenotato il viaggio. Il nostro servizio di assistenza presente in loco accerterà che la soluzione proposta sia adeguata e potrà essere contattato per ogni eventualità.

**ESCURSIONI E SERVIZI FACOLTATIVI ACQUISTATI IN LOCO** La responsabilità del TO è assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto turistico. Le escursioni e tutte le altre prestazioni (o servizi) acquistate dal viaggiatore direttamente nelle località di destinazione (anche se descritte in catalogo, nell'opuscolo informativo o sul sito) non formano oggetto del pacchetto e del contratto di viaggio, in quanto non organizzate, né vendute da Viaggi dell'Airone. Pertanto nessun responsabilità potrà essere ascritta al T.O., né a titolo di organizzazione, né a titolo di intermediazione. I nostri assistenti e corrispondenti in loco, vi assisteranno nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire, ma in nessun caso Viaggi dell'Airone, potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi durante l'esecuzione delle stesse.

**SEGNALAZIONI** Le preferenze che ci pervengono dai clienti in merito alla dislocazione delle sistemazioni, vista mare, vicine tra loro, ecc. vengono trasmesse in qualità di segnalazioni e non a carattere di assoluta garanzia.

**ALGHE** Il deposito del suddetto vegetale è un fenomeno naturale protetto dalle autorità locali. L'eventuale rimozione è soggetta a specifiche condizioni e autorizzazioni.

**MATERIALE FOTOGRAFICO** Le illustrazioni relative agli interni ed esterni delle strutture riportate in catalogo sono solo a titolo esplicativo e riproducono solo alcuni tipi di sistemazioni. Il materiale pubblicato è stato realizzato e quindi inviato al Tour Operator dalle gestioni Alberghiere nel rispetto delle condizioni delle strutture, degli ambienti naturali circostanti alla data di pubblicazione del catalogo. Il Tour Operator non è pertanto responsabile per eventuali sopravvenuti cambiamenti (a livello orografico, geologico e/o legati ad eventi e fenomeni naturali) che possano in qualunque modo inficiare la realtà e la veridicità delle fotografie. Ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo attiene, pertanto, a chi ha realizzato il materiale pubblicato in catalogo.

**BORSE & ACCESSORI** Come premio per la preferenza accordataci, Vi saranno offerti degli omaggi realizzati appositamente per la clientela de I Viaggi dell'Airone.

**TARIFE AEREE SPECIALI** Le quote presenti nel presente catalogo sono basate su tariffe aeree speciali con posti limitati. In mancanza dei suddetti posti bisognerà applicare ulteriori supplementi che saranno comunicati all'atto della conferma. Si precisa altresì che le quote relative alle partenze dal 20/07 al 18/08 sono puramente indicative. Inoltre le tasse aeree e eventuali adeguamenti carburante sono esclusi e soggetti a modifiche fino all'emissione dei biglietti aerei.

**CONTESTAZIONE E RECLAMI** I Viaggi dell'Airone si è impegnato al meglio nel selezionare quanto è presentato nel catalogo: se il cliente non trovasse soddisfacente la sistemazione assegnata o dovessero verificarsi imprevisti durante il soggiorno, dovrà avvisare immediatamente la Direzione della struttura, così che questa di comune accordo con I Viaggi dell'Airone potrà intervenire prontamente e cercare di rimediare ove possibile. Vari fornitori di servizi turistici non procedono a rimborsi per disservizi, se gli stessi non sono segnalati precedentemente, durante il soggiorno del Cliente e appurati dal relativo complesso alberghiero. Come già segnalato nelle Condizioni Generali di Contratto eventuali lettere di reclamo dovranno pervenire a I Viaggi dell'Airone, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, entro e non oltre 10 giorni dalla data di rientro dal viaggio; missive ricevute oltre tale termine verranno prese in considerazione solo nella forma di segnalazioni.

**FORO DI COMPETENZA** Per ogni eventuale e futura controversia derivante dal presente contratto, o connessa allo stesso, è competente il Foro di Napoli.

**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**