CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1) CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO E FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinato, dagli artt. 32-51 nonies - del D. Lgs. del 23 maggio 2011, n. 79 come modificato dal D. Lgs 21 maggio 2018, n. 62 (di seguito, il "Codice del Turismo") nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili. Il contenuto del contratto è descritto il catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale sua mandataria. In tal caso il viaggiatore avrà diritto a riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto e 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.

2) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il pacchetto turistico è costituito dalla combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici quali: 1. il trasporto di passeggeri; 2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto ministeriale 28 aprile 2008 o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1, 2, 3, e non sia un servizio finanziario o assicurativo ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1. Tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
2. Tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: 2.1 acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2 offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale; 2.3 pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4 combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

3) INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE SCHEDA TECNICA

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore o il venditore comunicano al viaggiatore, o attraverso quanto pubblicato in catalogo nelle pagine relative alla destinazione prescelta, oppure attraverso preventivo o altro strumento di informazione ove trattasi di viaggio fuori catalogo, le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

1. la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
2. i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze, nel caso in cui l'orario non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall' art. 11 del Reg. CE 2111/2005 e il suo eventuale divieto operativo nell'Unione Europea è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni verranno comunicate al viaggiatore tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE 2111/2005;
3. l'ubicazione e le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del Paese di destinazione;
4. i pasti forniti inclusi o meno;
5. visite escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo pattuito del pacchetto;
6. i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
7. la lingua in cui sono prestati i servizi;
8. se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone con mobilità ridotta ne sarà data indicazione in catalogo o, per viaggi fuori catalogo, sarà indicato a seguito di richiesta del cliente e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;

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

c) il prezzo totale del pacchetto turistico comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili o prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale di prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), del Codice del Turismo prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
g) informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso o, se previste, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'art. 41, comma 1 del Codice del Turismo;
h) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale del contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;
i) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, comma 1, 2, 3 del Codice del Turismo.

SCHEDA TECNICA
1. Organizzazione tecnica Sinertur srls – Via Benigno Crespi 57, 20159 Milano – P.Iva 09770790963
2. Licenza S.C.I.A. n.9637/2017
3. Polizza RC Filodiretto n.1505002281/D
4. Fondo di Garanzia per i turisti Protection Filodiretto n.6006000392/C
5. Il presente catalogo è valido per il periodo dal 01/10/2025 al 30/09/2026

4) DEFINIZIONI
Ai fini del presente contratto si intende per: a) professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente; b) organizzatore: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista; c) venditore: il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore; d) viaggiatore: chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato; e) stabilimento: lo stabilimento definito all'articolo 8 lettera e) del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59; f) supporto durevole: ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; g) circostanze inevitabili e straordinarie: una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure; h) difetto di conformità: un inadempimento dei servizi turistici inclusi nel pacchetto; i) punto vendita: qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati come un unico strumento, compreso il servizio telefonico; l) rimpatrio: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

5) PAGAMENTI
All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere versata:
a) la quota di gestione pratica
b) acconto sul prezzo del pacchetto turistico per come indicato e in considerazione della eventuale necessità di pagamento immediato di alcuni servizi compresi nel pacchetto turistico. Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della prevista partenza, oppure in concomitanza con la sottoscrizione della proposta di acquisto, se questa è effettuata nei 30 giorni antecedenti la partenza. Il mancato pagamento delle somme predette da parte del viaggiatore o il mancato versamento delle stesse da parte dell'agenzia intermediaria, mandataria del viaggiatore, all'organizzatore, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, la risoluzione di diritto, con conseguente applicazione delle penali previste dall' art. 7, e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione (c.d. voucher) o i titoli di trasporto. La relativa comunicazione, se proveniente dall'organizzatore, sarà inviata al viaggiatore presso l'agenzia.

6) PREZZO
Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto di pacchetto turistico, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo e negli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti o nel sito web dell'organizzatore. Potrà essere modificato se il contratto – di cui il catalogo costituisce parte integrante - lo preveda. In tal caso saranno esposte anche le modalità di calcolo della revisione del prezzo. In difetto di tale indicazione, si intenderà che l'organizzatore ha rinunciato alla facoltà di modificare il prezzo, nel rispetto delle condizioni previste dalla legge e di seguito riportate. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:
a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;

b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;
c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.
Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, come esposto al successivo articolo 7. Il prezzo non potrà in ogni caso essere modificato nei 20 giorni precedenti la partenza. Il prezzo del pacchetto turistico è espresso in Euro ed è composto da:
a) quota di gestione pratica;
b) Assicurazione medico e bagaglio;
c) quota di partecipazione - Solo soggiorno - Solo tour - Solo crociera espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al viaggiatore;
d) tasse e oneri portuali o aeroportuali;
e) oneri di gestione carburanti e valute (pacchetti con voli ITC) / oneri di gestione valute (pacchetti con voli di linea);
f) costo di eventuali polizze assicurative facoltative per il rimborso delle spese mediche o altri servizi richiesti;
g) costo di eventuali visti e tasse di ingresso e uscita dai Paesi meta della vacanza.

7) RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali. Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può:
a) accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore; b) richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro i 14 giorni dal recesso dal contratto.
2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, e al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare. L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore non legittima il recesso senza penali, previsto per legge potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente dall'organizzatore.
3. In caso di recesso dal contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori dei casi elencati al primo comma o di quelle previste dall'art. 7 comma 1, sarà addebitata una penale, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5, comma 1. L' importo della penale, sin dal giorno della conferma della prenotazione, sarà del 100%; sia per destinazioni Italia che Estero, applicabile a qualsivoglia tipologia di servizio prenotato.
4. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme potranno essere concordate di volta in volta.
5. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dalle condizioni di prenotazione e l'organizzatore comunica il recesso al viaggiatore entro il termine fissato nelle condizioni di prenotazione ed in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.
6.L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.
7.In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

8) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL VIAGGIATORE

Le modifiche richieste dal viaggiatore, a prenotazioni già accettate, non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possano essere soddisfatte. In ogni caso, qualsiasi richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno € 50,00 per persona, a titolo di costi amministrativi, a cui si aggiungono le spese per le variazioni del viaggio (sempre se possibile effettuare la variazione richiesta).
NOTE: la diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi art. 7 Recesso)

9) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

1. L'organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.
2. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) del Codice del Turismo o non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto, senza pagare penali.
3. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
4. L'organizzatore informa senza ingiustificato ritardo il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto.
5. Il viaggiatore comunica la propria decisione all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica.
6. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
7. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati: a) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto; b) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito; c) non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.
8. Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.
9. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 7, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

10) RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE DEL PACCHETTO – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.
2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.
3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie e inevitabili.
4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.
Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere – se del caso – una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno. L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, l'organizzatore fornirà

senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

11) SOSTITUZIONI

Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche risultanti da tale cessione. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto pacchetto turistico, e fornisce la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

12) OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi: i viaggiatori hanno l'obbligo di comunicare all'intermediario e all'organizzatore la propria cittadinanza se diversa da quella italiana, dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali. I turisti inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni incluse le spese di rimpatrio. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare, prima della conclusione del contratto dovendone l'organizzatore verificarne la possibilità di attuazione, l'intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) firmando contestualmente il consenso al trattamento dei dati particolari e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. In assenza di tale consenso non sarà possibile ottemperare agli obblighi contrattuali. Richieste particolari effettuate dopo la conclusione del contratto non vincolano l'organizzatore alla sua attuazione, rimanendo il contratto già perfezionato secondo quanto risultante nell'estratto conto. In ogni caso i turisti prima della partenza provvederanno a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali questure o il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiaresicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115) le informazioni ufficiali di carattere generale relative al Paese di destinazione - ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza sociopolitica, a quella sanitaria e climatica e ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il viaggiatore provvederà - consultando tali fonti - a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di 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 viaggiatori al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per l'espatrio per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. 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. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di 14 anni 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/ . I viaggiatori dovranno reperire comunque le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le autorità competenti (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiaresicuri.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 viaggiatori potrà essere imputata all'Agenzia venditrice o all'organizzatore. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - online 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 stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei Turisti. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta a warning (avviso particolare) per motivi di sicurezza, il Viaggiatore che successivamente

dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

13) 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 dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

14) REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o 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 delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47 del Codice del Turismo.

15) LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

1. Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni costituenti il pacchetto turistico e i relativi termini di prescrizione sono disciplinati dagli art. 43 – 46 del Codice del Turismo e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del Codice Civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.
2. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.
3. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alle persone dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

16) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L' organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7 del Codice del Turismo in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

17) POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

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

18) GARANZIE AL VIAGGIATORE

I pacchetti di viaggio organizzati da Sinertur srls sono garantiti, sin dal momento della conclusione del contratto e per tutta la durata del viaggio, da una garanzia assicurativa volta a coprire le spese medico bagaglio e di assistenza alla persona. Si consiglia comunque al Viaggiatore di stipulare, al momento della prenotazione, ulteriori polizze facoltative ad integrazione dell'Assicurazione medico e bagaglio obbligatoria, già inclusa.

19) GARANZIE DELL'ORGANIZZATORE (art. 47 del Codice del Turismo)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'organizzatore e/o dall'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 e/o nel sito web dell'organizzatore con l'indicazione altresì delle modalità e dei termini per potervi accedere. Le modalità per accedere alla garanzia e i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono indicati nel sito del "Protection Filodiretto", all'indirizzo https://www.nobis.it/assicurazioni/viaggi/filo-diretto-protection/ in quanto soggetto giuridico al quale aderisce Sinertur srls. Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle

istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del turista, consente la remissione nei termini medesimi.

ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI
DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dalla Direttiva Europea 2032/2015. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può essere considerato organizzatore di viaggio. Approvate da Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fiavet

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