



Condizioni generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51 novies del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (cd. "Codice dei Turismo", in seguito CdT), come attualmente modificato dal D.Lgs. n. 62 del 06/06/2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizio e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30/03/1942).

2. AUTORIZZAZIONI

L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio italiano devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative a garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

- Organizzatore di viaggio: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) del D.Lgs. 62/2018;
- Venditore: il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- Professionista qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi 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;
- Viaggiatore: chiunque intenda concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 62/2018.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

"Combinazione di almeno due tipologie di servizi turistici di:

- trasporto;
- alloggio;
- noleggio veicoli o altro servizio turistico ai fini del medesimo viaggio;
- qualeorvi combinati da un unico professionista, ovvero, anche se siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, siano acquistati presso un unico punto vendita, oppure offerti ad un prezzo forfetario, ovvero pubblicizzati sotto denominazione di "pacchetto" o denominazione analoga oppure, infine, combinati entro 24 ore dalla conclusione di un primo contratto, anche con processi collegati di prenotazione on-line". Restano escluse dalla definizione di pacchetto turistico le combinazioni in cui i servizi turistici diversi dal trasporto, alloggio e noleggio veicoli siano di scarsa rilevanza, ovvero non costituiscono almeno il 25% del prezzo/valore della combinazione. Il viaggiatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 85 e 86 Cod. Cons.), che è anche documento per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Si intende "servizio turistico collegato" almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte del viaggiatore; 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista, quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDE TECNICHE

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.A.I. dell'organizzatore;
 - estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
 - periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
 - modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore;
 - parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio.
- L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/velettore/e effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005. In ogni caso l'organizzatore e/o il venditore prima della conclusione del contratto, forniranno ai viaggiatori, un modulo informato standard, nonché le necessarie informazioni sulle principali caratteristiche dei servizi turistici offerti, tra le quali a titolo esemplificativo ma non tassativo:
- 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;
 - i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
 - l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
 - il pasti forniti;
 - le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
 - il servizio turistico prestato al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
 - la lingua in cui sono prestati i servizi;
 - se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio, o quale ad esempio, in merito alla lingua in cui sono prestati i servizi ovvero se il viaggio sia idoneo a persone con mobilità ridotta.

6. PRENOTAZIONI

La domanda 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 letterale conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice. 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 ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 79/2011. Il Cliente potrà richiedere in loco eventuali cambiamenti assumendosene la responsabilità economica ed operativa. Il costo di tali variazioni dovrà essere regolato in loco una volta avuto le debite conferme da parte dell'operatore.

11. SOSTITUZIONI

Il viaggiatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- 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 censuario;
- il censuario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- il sostituto non sia minorenne o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- 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 censuario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

7. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fissata al 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 (Condizioni Integrative - Pagamenti). Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermedia 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 di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni sarà il viaggiatore a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, all'osservanza della regola di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del proprio viaggio, 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 richieste. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a fornire sconsigli. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della regola di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del proprio viaggio, e al momento della partenza, dovranno accertarsi ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. 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 surrogação.

quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. Lo stesso oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

9. RECESSO DEL VIAGGIATORE

L'organizzatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- avvenimento del prezzo di cui al precedente art. 8, in misura eccedente l'8%;
- 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 viaggiatore.

Nei casi di cui sopra, il viaggiatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccezione 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 viaggiatore 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 viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitate - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, le penali di seguito indicate:

- 10% all'atto della prenotazione fino a 30 giorni* prima della partenza.
- 25% da 29 a 15 giorni* prima della partenza
- 50% da 14 a 9 giorni* prima della partenza
- 75% da 8 a 4 giorni* prima della partenza, nessun rimborso dopo tale termine.
- Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata, sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penali di cancellazione sono derogate e molto più restrittive poiché tengono conto di eventuali tariffe non rimborsabili e quindi seguivano la penale imposta dalla regola tariffaria.
- Nel caso dei gruppi precostituiti le penali da recesso verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

10. RECESSO PER NOLEGGIO AUTO A CUBA

Le condizioni di recesso per i noleggi auto a Cuba possono differire dalle nostre condizioni generali. I fornitori locali applicano penali variabili in base alle loro politiche, indipendentemente dalla tariffa, e verranno comunicate al momento del preventivo. Si invita a verificare e confermare le condizioni specifiche prima di procedere con la prenotazione.

10. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

- Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, salvo che si sia riservato taluni casi di modifica della propria tariffa di scarsa importanza. L'organizzatore comunica la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.
 - 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'articolo 34, comma 1, lettera a), o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un contratto sostitutivo di qualità eguale o superiore.
 - L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:
 - a) delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 4;
 - b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del comma 2;
 - c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.
4. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, comma 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9.

10.1 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 viaggiatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo, e informare il cliente 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 viaggiatore 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. Fatto salvo il disposto di cui agli artt. 91 e s. D.Lgs. 206/2005, i servizi richiesti dal Cliente e confermati dal Tour Operator non possono essere variati una volta raggiunta la destinazione. Il Cliente potrà richiedere in loco eventuali cambiamenti assumendosene la responsabilità economica ed operativa. Il costo di tali variazioni dovrà essere regolato in loco una volta avuto le debite conferme da parte dell'operatore.

11. SOSTITUZIONI

Il viaggiatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- 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 censuario;
- il censuario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- il sostituto non sia minorenne o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- 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 censuario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani non è richiesto di fornire le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le Locali Questure) ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiagearsi.cir.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.4911151 adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore/organizzatore della propria situazione sanitaria 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 richieste. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a fornire sconsigli. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della regola di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del proprio viaggio, e al momento della partenza, dovranno accertarsi ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. 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 surrogação.

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 il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

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 in cui sono ammessi 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 viaggiatore.

14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE E DELL'ORGANIZZATORE

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

15. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli art. 94 e 95 del Codice del Consumo.

16. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al viaggiatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al viaggiatore 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.

17. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accomodatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il viaggiatore dovrà altresì - a pena di decadenza - 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.

18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPIATRO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione un'assicurazione che copra le spese di annullamento del viaggio, assicurazione contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

19. GARANZIA AL VIAGGIATORE

19.1. L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. 19.2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turistico. A tale scopo HAVANATUR ITALIA SRL aderisce al Fondo di Garanzia costituito dall'I.A.V.A. Associazione Italiana Agenti di Viaggio mediante il SALVAGENTE s.c. a r.l. sulla base di quanto disposto dall'Art. 47 del D.Lgs. n. 79/2011 così come modificato dall'Art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 (Attestato 2023/1-6140). 19.3. Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che operano presso il Tribunale ove ha sede legale il Tour Operator. Il Collegio Arbitrale dei viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento del professionista.

20. FORO COMPETENTE / CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede il Tour Operator. Di comune accordo peraltro potrà essere previsto che le controversie nascenti dall'applicazione, interpretazione, esecuzione del contratto siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale composto da tanti arbitri quanti sono le parti in causa più una che funge da Presidente nominato dagli arbitri già designati, ovvero, in mancanza del Presidente, il Tribunale ove ha sede legale il Tour Operator. Il Collegio Arbitrale che ha sede nel luogo in cui si trova la sede legale del Tour Operator deciderà ritualmente e secondo diritto, previo eventuale tentativo di conciliazione.

CONDIZIONI INTEGRATIVE - Pagamenti

All'atto della prenotazione verrà versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione e, se previsti, gli interi diritti di iscrizione al viaggio. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero ammontare al momento dell'iscrizione. La mancata osservanza di queste condizioni da parte del cliente autorizza l'organizzatore ad annullare le prenotazioni anche se già confermate. Per ogni variazione verrà addebitato l'importo di EURO 30,00. Havanatur non riconoscerà alcun rimborso a chi interrompesse per qualsiasi ragione il soggiorno, a meno che il Direttore del Tour Operator non gli abbia rilasciato una dichiarazione scritta in cui si riconosca il diritto di tale rimborso. Havanatur non può rispondere di eventuali guasti improvvisi ed imprevedibili, avvenuti per mutata gestione o per necessità imprescindibili dei proprietari dei vari complessi.

21. 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 viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia di Viaggi prima della partenza. L'organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

22. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. 196/2003 E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679

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

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, 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 6; art. 4 da 17 a 23; art. 24 da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

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. 19. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relative 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.).