

Condizioni generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo. Quando il contratto è intermediato da una Agenzia di viaggio la conferma della prenotazione viene inviata dal Tour Operator all'Agenzia di Viaggi, quale mandataria del Viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il Viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso 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 NORMATIVE

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 del 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 servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.03.1942)

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'Agenzia venditrice del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, L'Organizzatore e il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza.

3. DEFINIZIONI (ART. 33 CdT)

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) Viaggiatore: chiunque intenda concludere o stipulare un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto di turismo organizzato;
- b) 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;
- c) Organizzatore: il professionista che combini pacchetti e li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista;
- d) Venditore: il professionista diverso dall'Organizzatore che venda o offra in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO (ART. 33, comma 1, n. 4, lett.c) CdT)

Per pacchetto turistico si intende la "combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) che tali servizi siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

- 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, siano:
- 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - 2.2) offerti, venduti o fatturati a 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 per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l’indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui sia 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.

5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE (ART. 34 CdT)

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un’offerta corrispondente, l’organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest’ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all’allegato A, parte I o parte II del CdT, nonché 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 esatto non sia ancora stabilito, l’organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell’orario approssimativo di partenza e ritorno;
 - 3) l’ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell’alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
 - 4) i pasti forniti;
 - 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale 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 a mobilità ridotta 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 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 prima della conclusione del contratto, un’indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
 - d) le modalità di pagamento, compresi l’eventuale importo o percentuale del 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), 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 passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l’ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

- g) le 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, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 CdT;
- h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 CdT.
2. Per i contratti di pacchetto turistico di cui all'articolo 33, comma 1, lettera d), stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, al presente decreto, e le informazioni di cui al comma 1..

6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO (ART. 36 CdT)

1. La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico o, comunque, su supporto durevole, 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 viaggiatore presso l'Agenzia di Viaggi venditrice, che ne curerà la consegna al viaggiatore 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. 36, comma 8, CdT., prima dell'inizio del viaggio.
2. Le richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Viaggiatore ed Organizzatore, per il tramite dell'Agenzia di Viaggi mandataria.
3. In caso di contratti negoziati fuori dei 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 correnti, 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 (art. 41, comma 7, CdT).

7. PAGAMENTI

All'atto della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere versato l'acconto nella misura del **30% del prezzo del pacchetto turistico**, unitamente agli interi diritti di iscrizione e all'eventuale saldo della biglietteria aerea, ove previsto. Il saldo della quota rimanente dovrà essere effettuato entro i termini stabiliti per la specifica destinazione prescelta, così come dettagliato nelle **'Condizioni Integrative – Pagamenti'** (per viaggi verso Cuba o per Altre Destinazioni).

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'Agenzia venditrice, e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 CdT nei confronti di quest'ultimo, costituisce clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta via pec o via e-mail, presso l'Agenzia venditrice, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato del viaggiatore, fermo restando il diritto dell'organizzatore di trattenere le somme già versate a titolo di penale. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'Agenzia di Viaggi intermediaria dal medesimo viaggiatore scelto.

CONDIZIONI INTEGRATIVE – Pagamenti per viaggi verso Cuba

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al **30% della quota di partecipazione**, unitamente all'intero importo dei **diritti di iscrizione** e al **saldo integrale della biglietteria aerea** (comprensiva di tasse e fee), che dovrà essere contestualmente emessa.

Il saldo della quota rimanente dovrà pervenire entro e non oltre **30 giorni prima della data di partenza**. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la partenza, dovrà essere versato l'intero ammontare del pacchetto al momento della prenotazione.

La mancata osservanza di tali termini di pagamento costituisce clausola risolutiva espressa, tale da determinare la risoluzione del contratto, autorizzando l'organizzatore all'**annullamento delle prenotazioni** anche se già confermate. In tal caso, l'organizzatore avrà il diritto di **trattenere le somme già versate dal cliente a titolo di penale**, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Per ogni variazione richiesta dopo la conferma verrà addebitato l'importo di **€ 50,00 per persona**, oltre a eventuali differenze tariffarie. Havanatur non riconoscerà alcun rimborso a chi interrompesse il soggiorno per qualsiasi ragione, salvo presentazione di una dichiarazione scritta della Direzione del complesso che riconosca espressamente tale diritto. Havanatur non risponde di guasti improvvisi o disservizi dovuti a mutata gestione o necessità dei proprietari dei complessi.

CONDIZIONI INTEGRATIVE – Pagamenti per Altre Destinazioni (inclusi, a titolo esemplificativo: Argentina, Messico, Brasile, Jamaica, Santo Domingo)

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al **40% della quota di partecipazione**, unitamente all'intero importo dei **diritti di iscrizione** e al **saldo integrale della biglietteria aerea** (comprensiva di tasse e fee), che dovrà essere contestualmente emessa.

Il saldo della quota rimanente dovrà pervenire entro e non oltre **50 giorni prima della data di partenza**. Per le iscrizioni effettuate nei 50 giorni precedenti la partenza, dovrà essere versato l'intero ammontare del pacchetto al momento della prenotazione.

La mancata osservanza di tali termini di pagamento costituisce clausola risolutiva espressa, tale da determinare la risoluzione del contratto, autorizzando l'organizzatore all'**annullamento delle prenotazioni** anche se già confermate. In tal caso, l'organizzatore avrà il diritto di **trattenere le somme già versate dal cliente a titolo di penale**, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Per ogni variazione richiesta dopo la conferma verrà addebitato l'importo di **€ 50,00 per persona**, oltre a eventuali differenze tariffarie. Havanatur non riconoscerà alcun rimborso a chi interrompesse il soggiorno per qualsiasi ragione, salvo presentazione di una dichiarazione scritta della Direzione del complesso che riconosca espressamente tale diritto. Havanatur non risponde di guasti improvvisi o disservizi dovuti a mutata gestione o necessità dei proprietari dei complessi.

8. PREZZO (ART. 39 CdT)

1. 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, o nel sito web dell'Operatore.

2. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati di quanto indicato dall'Organizzatore, con un massimo dell'8% e fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto 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 ed imbarco nei porti e negli aeroporti;
- c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

4. Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8 per cento del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5 CdT.

5. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.

6. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA (ART. 40 CdT)

1. 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 tale diritto nel contratto e la modifica sia di scarsa importanza. L'organizzatore comunica la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.

2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una 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% ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro 2 giorni dal ricevimento della comunicazione, 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 pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. 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) del termine di due giorni lavorativi 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 termine suddetto (accettazione della modifica) 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, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 CdT.

9.1 MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Qualora, dopo la partenza, l'organizzatore 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 soluzioni alternative di qualità equivalente o superiore senza supplementi di prezzo. Se le prestazioni fornite sono di valore inferiore rispetto a quelle previste, l'organizzatore rimborserà il viaggiatore in misura pari a tale differenza.

Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto in contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, o quella predisposta venga rifiutata per giustificati motivi, l'organizzatore fornirà, senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente per il rientro al luogo di partenza, compatibilmente con le disponibilità di mezzi e posti, rimborsando la differenza tra le prestazioni previste e quelle effettivamente fruite.

I servizi richiesti dal cliente e confermati dall'organizzatore non possono essere variati una volta raggiunta la destinazione. Eventuali richieste di modifica avanzate dal cliente in loco saranno soggette

a disponibilità e dovranno essere regolate direttamente dal viaggiatore, che se ne assumerà l'intera responsabilità economica (costi di variazione e penali dei fornitori) e operativa.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE (ART. 41 CdT)

Il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento 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'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il 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 addebitati — indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 — il costo individuale di gestione pratica (quote d'iscrizione), l'eventuale premio assicurativo e le penali di seguito indicate (*calcolate su giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi*):

A) PENALI PER VIAGGI VERSO CUBA

- 10% dalla conferma 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
- 100% dopo tale termine (nessun rimborso).

B) PENALI PER ALTRE DESTINAZIONI (inclusi, a titolo esemplificativo: Argentina, Messico, Brasile, Jamaica, Santo Domingo)

- 40% dalla conferma fino a 30 giorni prima della partenza
- 70% da 29 a 16 giorni prima della partenza
- 100% da 15 giorni prima della partenza fino al giorno dell'inizio del viaggio (nessun rimborso).

NOTE IMPORTANTI SULLE PENALI:

Voli e Tariffe Speciali: Dalle percentuali di penale sopra indicate sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo di voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive, poiché tengono conto di eventuali tariffe non rimborsabili, e seguiranno pertanto la penale imposta dalla regola tariffaria della compagnia aerea.

Servizi non rimborsabili: Le quote di iscrizione (costi gestione pratica) e i premi assicurativi non sono mai rimborsabili.

Gruppi: Nel caso dei gruppi precostituiti le penali da recesso verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

10.1 RECESSO PER SERVIZI DI NOLEGGIO AUTO

Le condizioni di recesso per i noleggi auto (sia a Cuba che nelle Altre Destinazioni) possono differire dalle condizioni generali di contratto. I fornitori locali applicano penali variabili in base alle proprie politiche commerciali e alla categoria di veicolo prenotata. Tali condizioni specifiche verranno comunicate al momento del preventivo o della conferma della prenotazione. Si invita il viaggiatore a verificare e confermare le condizioni di cancellazione specifiche del noleggiatore prima di procedere con la prenotazione.

11. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE (ART. 38 CdT)

Il viaggiatore può farsi sostituire da un'altra persona, a condizione che quest'ultima soddisfi tutti i requisiti per la fruizione del pacchetto, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole (es. email) entro e non oltre **sette giorni prima dell'inizio del pacchetto**.

La sostituzione è possibile sempre che:

- A)** l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro il termine sopra indicato, ricevendo contestualmente le generalità del cessionario;
- B)** il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (in particolare i requisiti relativi a passaporti, visti e certificati sanitari);
- C)** i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere effettivamente erogati a seguito della sostituzione (tenendo conto delle disponibilità dei fornitori e dei vettori);
- D)** il viaggiatore subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, che gli verranno quantificate prima della cessione.

Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo, nonché degli importi di cui alla lettera D.

In conformità con la normativa vigente, le spese di cessione saranno limitate ai costi reali sostenuti dall'organizzatore per procedere alla sostituzione.

Nota sulla biglietteria aerea: Si informa il viaggiatore che la quasi totalità dei vettori aerei non accetta modifiche di nome dopo l'emissione del biglietto. In tali casi, la sostituzione del passeggero comporterà l'annullamento della prenotazione originaria e l'acquisto di una nuova biglietteria aerea alla tariffa disponibile al momento della cessione, con conseguente addebito dei relativi costi e differenze tariffarie al passeggero subentrante (cedente e cessionario in solido).

12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, al Viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari 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 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 competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito 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 viaggiatori potrà essere imputata all'Agenzia venditrice o all'organizzatore.

4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore 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, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina

www.viaggiasesicuri.it. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'opuscolo informativo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori. I viaggiatori 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 e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o del venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

6. L'organizzatore o il venditore che abbia concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla Legge, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza. L'organizzatore o il venditore che abbia risarcito il viaggiatore è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga (art. 51 quinquies CdT).

13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in base alle indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. Tale classificazione può non corrispondere agli standard europei di pari categoria.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, basata su criteri di qualità e comfort, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

Per quanto riguarda le sistemazioni in **case private (casas particulares)** o strutture extra-alberghiere, il viaggiatore accetta che queste non seguano classificazioni standardizzate, ma si basino su descrizioni fornite dall'organizzatore in base alla propria esperienza e conoscenza del territorio.

14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE (ART. 42 CdT)

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 avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

2. Il viaggiatore, ai sensi degli 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 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, si applica l'articolo 43.

4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'Organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore 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 ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'Organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'Organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

6. Laddove è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'Organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'Organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'Organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

9. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE (ARTT. 50 - 51 quater CdT)

1. Il Venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti 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.

2. Il Venditore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

3. Il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni collegati alla responsabilità del Venditore si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO (ART. 43, comma 5)

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto. Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

17. OBBLIGO DI ASSISTENZA (ART. 45 CdT)

L'organizzatore presta adeguata assistenza al viaggiatore in difficoltà, fornendo informazioni su servizi sanitari, autorità locali e assistenza consolare, e aiutandolo a gestire comunicazioni d'emergenza o a trovare soluzioni di viaggio alternative.

L'organizzatore può richiedere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza se la difficoltà è causata intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa.

L'organizzatore e il venditore non sono responsabili quando l'inesatta esecuzione del contratto è imputabile al viaggiatore, a un terzo estraneo ai servizi, o è causata da circostanze inevitabili e straordinarie.

18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO (ART. 47, comma 10 CdT)

Se non espressamente comprese nel prezzo, è vivamente consigliato stipulare al momento della prenotazione speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e dai danni al bagaglio. È altrettanto fondamentale stipulare un contratto di assistenza sanitaria che copra le spese mediche e il rimpatrio in caso di incidenti o malattie. Si ricorda che in molte delle destinazioni proposte (come Argentina, Messico, Brasile e Caraibi), i costi per le prestazioni sanitarie e il trasporto d'urgenza possono essere estremamente elevati. Il viaggiatore è tenuto a verificare, prima della partenza, che la propria polizza assicurativa preveda massimali adeguati alla destinazione prescelta e che includa le coperture necessarie per le specifiche attività previste durante il viaggio.

19. PROTEZIONE DEL VIAGGIATORE (ART. 47 CdT)

Responsabilità Civile: L'organizzatore e il venditore sono coperti da polizza assicurativa per la responsabilità civile a favore del viaggiatore, per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi contrattuali.

Fondo di Garanzia (Insolvenza o Fallimento): I contratti di pacchetto turistico sono assistiti da garanzie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore, garantiscono il rimborso del prezzo versato e il rientro immediato del viaggiatore (qualora il pacchetto includa il trasporto), oltre al pagamento di vitto e alloggio necessari prima del rientro. A tale scopo HAVANATUR ITALIA SRL aderisce al Fondo di Garanzia costituito dall'**A.I.A.V. (Associazione Italiana Agenti di Viaggio)** mediante **IL SALVAGENTE s.c. a r.l.**, in conformità con quanto disposto dal Codice del Turismo (Attestato aggiornato disponibile presso i nostri uffici).

Servizi Collegati: Le medesime garanzie di rimborso sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati per tutti i pagamenti ricevuti, qualora un servizio non venga effettuato a causa di insolvenza o fallimento del professionista stesso.

20. 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.

21. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore **senza ritardo** durante il viaggio, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. La mancata contestazione immediata può influire sulla valutazione dell'eventuale risarcimento del danno.

Il viaggiatore deve inoltre sporgere reclamo formale all'organizzatore o al venditore entro un termine ragionevole dal rientro, preferibilmente entro **dieci giorni lavorativi**, mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuta ricezione (es. PEC).

La tempestività della contestazione in loco è un obbligo del viaggiatore per consentire all'organizzatore di intervenire subito; in assenza di tale segnalazione, il risarcimento potrebbe essere ridotto o escluso ai sensi delle normative vigenti.

22. Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

Ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, desideriamo informarla che i dati forniti saranno trattati da **Havanatur Italia Srl** (Titolare del trattamento) nel pieno rispetto della riservatezza e degli obblighi previsti dal Codice Privacy e dal Regolamento UE 2016/679.

23. 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”.

24. FORO COMPETENTE/CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede legale l'organizzatore, fatto salvo il foro inderogabile del consumatore, ove previsto dalla legge.

Di comune accordo, le parti possono prevedere che le controversie nascenti dall'applicazione, interpretazione o esecuzione del contratto siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale. Il Collegio sarà composto da un arbitro per ciascuna parte, più un Presidente nominato dagli arbitri stessi o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale ove ha sede legale l'organizzatore.

Il Collegio Arbitrale, con sede presso la sede legale dell'organizzatore, deciderà ritualmente e secondo diritto, previo eventuale tentativo di conciliazione.

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 soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico (non potendosi configurare come "pacchetto turistico"), sono disciplinati dalle disposizioni della CCV (Convenzione Internazionale relativa al Contratto di

Viaggio) artt. 1, 17-23 e 24-31, nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si impegna a procurare a terzi un servizio turistico disaggregato è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a tale servizio, che riportino la somma pagata per il servizio stesso.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle Condizioni Generali sopra riportate, intese come riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi (es: "venditore" in luogo di "organizzatore", "soggiorno" in luogo di "viaggio"):

- **Art. 7** (Pagamenti);
- **Art. 13** (Classificazione Alberghiera);
- **Art. 17** (Reclami e Denunce);
- **Art. 19** (Garanzie al Viaggiatore);
- **Art. 22** (Privacy).

L'applicazione di tali clausole non determina la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico.