

## CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

**VIAGGIANDOPUNTO TOURS Srl** svolge l'attività di organizzazione e vendita di pacchetti turistici, pubblicizzati attraverso il proprio brand (ViaggiandoPuntoTours) oltre all'intermediazione di singoli servizi turistici. Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico pubblicata sul sito (<https://viaggiando.tours>), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dal Tour Operator al viaggiatore o all'Agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore, avendo diritto quest'ultimo di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di un pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio, per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51; dal D. Lgs. del 23 maggio 2011, n. 79 per come modificato dal D. Lgs 21 maggio 2018, n. 62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza. L'organizzatore e l'intermediario 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 delle altre polizze di garanzia facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per:

- 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;
- organizzatore: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore ad un altro professionista;
- venditore: il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- viaggiatore: chiunque intenda 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;

- stabilimento: lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- 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 di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- 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;
- difetto di conformità: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- 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 siano presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- rientro: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il pacchetto turistico è costituito dalla combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza 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 o di motocicli che richiedano una patente di guida di categoria A; 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, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: a) tali servizi sono 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; b) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfetario o globale; pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 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.

### 5. CONTENUTO DEL CONTRATTO - PROPOSTA D'ACQUISTO E DOCUMENTI DA FORNIRE

Al momento della conclusione del contratto di vendita del pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di vendita di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45 del D. Lgs. del 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 20.

### 6. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE - SCHEDA TECNICA

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore o il venditore comunicano al viaggiatore, o

attraverso quanto pubblicato sul sito nelle pagine relative alla destinazione prescelta, oppure attraverso preventivo o altro strumento di informazione ove trattasi di viaggio fuori catalogo, le seguenti informazioni:

- Informazioni sul vettore che effettuerà il trasporto aereo (il suo eventuale divieto operativo nell'Unione Europea verrà indicato nel foglio di conferma), con orari, località di sosta intermedia e coincidenze. Eventuali variazioni verranno comunicate al viaggiatore tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE 2111/2005;
- 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 e la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del Paese di destinazione;
- i pasti forniti inclusi o meno;
- visite, escursioni, o altri servizi inclusi nel prezzo pattuito del pacchetto e la lingua in cui sono prestati;
- i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo con il numero minimo di persone richiesto per la sua esecuzione;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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'articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011.

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 il viaggiatore e l'organizzatore, se nel caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.

L'organizzatore pubblica nel proprio sito

([www.viaggiando.tours](http://www.viaggiando.tours)) una **Scheda Tecnica**.

In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator quali, a titolo esemplificativo:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A dell'organizzatore;
- estremi delle garanzie a tutela dei viaggiatori ex art. 47 Cod. Tur.
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur.)

### 7. PAGAMENTI

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto:

- acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato nel sito e successivamente aggiornato all'atto dell'emissione dell'Offerta Economica. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita dei servizi turistici indicati e pertanto prima della

ricezione della conferma di prenotazione degli stessi, che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile.

Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel pacchetto turistico pubblicato o nella conferma di prenotazione del pacchetto turistico richiesto;

- Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto;
- La mancata ricezione da parte dell'organizzatore delle somme indicate alle date stabilite, al pari della mancata remissione al Tour Operator delle somme versate dal viaggiatore all'intermediario, comporterà la automatica risoluzione del contratto da comunicarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia Intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore, e costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, la risoluzione di diritto, con conseguente applicazione delle penali previste. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario scelto dal medesimo viaggiatore.

## 8. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato sul sito, o programma non pubblicato e agli eventuali aggiornamenti delle stesse pubblicazioni o programmi non disponibili successivamente pubblicati nel sito web del Tour Operator. Esso potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: costi di trasporto, incluso il costo del carburante; diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sul sito web, ovvero nell'Offerta Economica presentata. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare.

Il prezzo, espresso in Euro, è composto da:

- quota di partecipazione, pubblicata nel sito o nell'Offerta Economica del pacchetto turistico fornita all'intermediario o al viaggiatore;
- costo di eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche;
- costo di eventuali visti di ingresso, oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

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

- Il Tour Operator 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;
- Se prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici, oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso;
- L'organizzatore informa senza ingiustificato ritardo il viaggiatore in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto;
- Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore;

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. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata;

6. Se le modifiche del contratto di vendita 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 vendita 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 che ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati:

- 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;
- 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;
- 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.

9. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitoro secondo quanto previsto dall'art. 10, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Se prima dell'inizio del viaggio 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. In questi casi il viaggiatore può accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore o 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;

3. 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;

4. 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;

5. In caso di recesso dal contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopravvenuto, al di fuori dei casi elencati, sarà addebitata la penale comunicata all'atto della prenotazione/conferma del viaggio.

## 11. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE

a) L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita del pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici debbano 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;

b) 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;

c) Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita 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 ed inevitabili;

d) 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 b), 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 avviarsi 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 ed 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;

e) Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili con 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.

## 12. SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

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 vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita 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 di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente 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.

## 13. OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma b), il viaggiatore deve attenersi ai seguenti obblighi:

1. verificare le norme relative all'espatrio dei minori rimandando 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 i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui 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/>;
2. I viaggiatori, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, hanno altresì l'obbligo: a) di comunicare per iscritto all'organizzatore la propria cittadinanza, se diversa da quella italiana, di munirsi 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; b) di comunicare particolari richieste personali, eventuali esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, specificando esplicitamente la relativa richiesta di servizi personalizzati, sempre che ne risulti possibile l'attuazione da parte dell'organizzatore; tali servizi saranno oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'organizzatore.

Il viaggiatore è comunque tenuto, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali questure o il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it)), le informazioni ufficiali di carattere generale relative al paese di destinazione sui Paesi esteri, ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza socio-politica, a quella sanitaria e climatica ed ai documenti richiesti per l'ingresso. 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'organizzatore. Qualora alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonerazione della riduzione della richiesta di indennizzo per

il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nelle pubblicazioni dei pacchetti turistici del Tour Operator on line o cartacei, poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e temporalmente mutevoli.

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

## 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire nelle proprie pubblicazioni una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

## 15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

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 dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione 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.

## 16. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

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 artt. 43 e 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.

Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

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 alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

## 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, D.Lgs 21 maggio 2018, n. 62, 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 fornisce, su richiesta del viaggiatore, assistenza in caso di sinistro occorso al viaggiatore medesimo. Fermo restando che il contratto di assicurazione intercorre tra la compagnia assicuratrice e il viaggiatore e, pertanto, i diritti nascenti dal contratto di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti della compagnia di assicurazione contraente, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime; l'organizzatore, nell'espletamento di tale servizio di assistenza, verrà a conoscenza di tutta la documentazione necessaria o volontariamente trasmessa dal viaggiatore per fornirgli assistenza, nonché di tutti i dati necessari al fine di gestire le fasi di assistenza. L'assistenza includerà anche la comunicazione di dati relativi al viaggiatore interessato ad altri soggetti coinvolti, quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: assicurazioni, società terze che prestano servizi necessari all'assistenza. 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.

## 18. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE, RECLAMI E DENUNCE

Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente all'organizzatore o al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore. 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. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante il viaggio mediante tempestiva presentazione di reclamo, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore possano verificare il merito di quanto asserito dal viaggiatore. Il viaggiatore dovrà altresì, a pena di decadenza, sporgere reclamo all'organizzatore mediante l'invio di una raccomandata o a mezzo PEC all'indirizzo [pec@pec.viaggiando.tours](mailto:pec@pec.viaggiando.tours) con avviso di ricevimento, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

## 19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sul sito o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei viaggiatori al momento della partenza.

## 20. FONDO A TUTELA DEI VIAGGIATORI (art. 47 Cod. Tur.)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e/o all'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 viaggiatore, nel caso in cui il pacchetto includa anche il trasporto. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel sito web dell'organizzatore medesimo.

## 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 in favore dei viaggiatori 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 turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

### INFORMATIVA PRIVACY

Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente (a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo) potrà essere esercitato nei confronti del titolare del trattamento. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte dell'organizzatore si rimanda alla specifica sezione del sito: [https://viaggiando.tours/documenti/privacy\\_policy.pdf](https://viaggiando.tours/documenti/privacy_policy.pdf)

### ESCURSIONI E SERVIZI IN LOCO

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal cliente in loco, non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato con VIAGGIANDOPUNTOTOURS Srl nella sua veste di organizzatore.

### INFORMATIVA AI SENSI DELLA LEGGE

"Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art 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"