

# CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata - fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (art. 32-51) e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato.

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare i terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;
- turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: "I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ad offerte in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscono la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Cod. Tur.). Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

### 5. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDE TECNICHE

1) Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista le seguenti informazioni:  
a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;  
b) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena lo loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea".

2) L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo - anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori della scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:  
- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. o S.C.I.A. dell'organizzatore; - estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;  
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;  
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art.40 Cod. Tur.).

### 6. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI

La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggio intermediaria, che ne curerà la consegna al turista medesimo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur., prima dell'inizio del viaggio. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

### 7. PAGAMENTI

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:  
a) la quota di iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);

b) acconto non superiore al 25% del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipato conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita e pertanto prima della eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto turistico richiesto.

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'importo ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia Intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore.

### 8. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato 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 del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Il prezzo è composto da:

- quota di iscrizione o quota gestione pratica;
- quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o turista;
- costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;
- costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

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

1. Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

2. Ove il turista non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, potrà recedere senza pagamento di penali ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico o il Tour Operator sia in grado di offrirglielo, oppure gli è rimborsata, nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta comprensiva di quota di gestione pratica;

3. Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

4. Se l'organizzatore annulla il pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, rimborserà a quest'ultimo, nei termini di legge, l'importo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati.

5. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito.

6. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da caso fortuito, forza maggiore e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, restituirà al turista una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

7. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dall'art. 10,2° comma qualora fosse egli ad annullare.

### 10. RECESSO DEL TURISTA

1. Il turista può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista.

Nel caso di cui sopra, il turista ha alternativamente diritto:  
- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore possa proporglielo. Se il servizio tutto compreso è di qualità inferiore, l'organizzatore deve rimborsare al consumatore la differenza di prezzo.- alla restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nei termini di legge.

2. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, o da quanto previsto dall'organizzatore del viaggio nella scheda tecnica alla voce "recesso del turista", saranno addebitati - indipendentemente

dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata dall'operatore nella scheda tecnica o programma fuori catalogo o viaggio su misura, eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi.

3. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto

4. Da quanto sopra sono esclusi i viaggi che inducono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive.

### 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

### 12. SOSTITUZIONI

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

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 40 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- i servizi medesimi 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 cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica. Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

### 13. OBBLIGHI DEI TURISTI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191>.

3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificare 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](http://www.viaggiare Sicuri) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

4. I turisti dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il turista avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgarle attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiare Sicuri](http://www.viaggiare Sicuri).

Le informazioni suddette non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei che siano - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta delle vacanze dovranno pertanto essere assunte a cura dei Turisti.

6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse dai canali informativi istituzionali, località scongiurate per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonerazione dalla richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

7. I turisti dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative

relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

8. Il turista è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

9. Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, ed all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'inizio della conferma di prenotazioni dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

### 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHERIA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo ed in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

### 15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengono effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'età 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 e risolvere).

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonerazione di cui all'art. 46 Cod. Tur.

### 16. LIMITI DEL RISARCIMENTO

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V. dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

### 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

### 18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accampatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c.  
Fermo l'obbligo di cui sopra, il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

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

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che 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 turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei turisti al momento della partenza.

### 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Al sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet e in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

### 21. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni

poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore/effettivo nei tempi e con la modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5).

## ADDENDUM

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

#### A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio o di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; art. da 17 a 23; art. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

#### B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate, art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzazione, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

## SCHEDA TECNICA

### CONDIZIONI INTEGRATIVE AEROVIAGGI

#### PREZZO (art. 8)

Le quote indicate nel presente opuscolo o nel listino prezzi o programma fuori catalogo sono espresse in EURO e sono state calcolate in base al costo dei servizi a terra, alle tariffe aeree ed alle imposizioni fiscali in vigore al 1° Gennaio 2020. Eventuali oscillazioni dei costi di trasporto o delle imposizioni fiscali superiori (+/-) al 3% potranno comportare un adeguamento delle quote (vedi Condizioni Generali di Contratto). In caso di variazione del prezzo di acquisto del pacchetto superiore al 10% il consumatore avrà diritto di recedere dal contratto senza pagamento di penali (art. 10).

#### PAGAMENTI (art. 7)

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% dell'intero importo e la quota di riserva, mentre il saldo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della data di partenza. Per gli acquisti effettuati sul nostro sito (www.aeroviaggi.it) è richiesto il pagamento dell'intero ammontare all'atto della prenotazione. Per le prenotazioni effettuate nei 30 giorni che precedono il viaggio, dovrà essere versato l'intero ammontare della quota prevista unitamente agli eventuali supplementi ed alla quota apertura pratica. La mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra alla data stabilita costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare la risoluzione, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzazione.

#### LE QUOTE COMPRENDONO

Le tariffe proposte si riferiscono a soggiorni settimanali presso il club o villaggio prescelto e s'intendono per persona in camera doppia con trattamento di 7 pensioni complete. Le quote relative ai soggiorni settimanali in club e villaggi inoltre includono:

- la partecipazione gratuita a tutte le attività di animazione e sportive
- l'utilizzo gratuito del materiale sportivo anche al di fuori dei corsi (tranne costo illuminazione serale campi sportivi)
- la formula club con pasti a buffet, acqua e vino in caraffa a volontà ai pasti principali

Per le sistemazioni in camera singola viene indicato a parte il supplemento settimanale, sapendo che in genere nei nostri club non esiste la camera singola e pertanto vengono attribuite camere doppie ad uso esclusivo.

Le quote relative alle combinazioni con voli includono:  
- oltre a quanto sopra la sistemazione in classe turistica su voli di linea, low cost e/o speciali di andata e ritorno - il trasporto del bagaglio al seguito nei termini e limiti previsti dalle compagnie aeree - i trasferimenti collettivi con assistenza dall'aeroporto al villaggio e viceversa.

I trasferimenti collettivi sono effettuati con auto e pullman in funzione del numero di persone previste, in corrispondenza dei voli speciali e di linea da noi riservati e possono dar luogo ad attese in aeroporto per il raggruppamento secondo le fasce orarie dei voli ed a derrate lungo il percorso per consentire la salita o la discesa dei clienti da o presso gli alberghi.

#### LE QUOTE NON COMPRENDONO

- i pasti non indicati in ogni singola programma - le bevande non espressamente previste dai vari programmi - le mance, i facchinaggi e le escursioni facoltative - gli extra in genere di carattere personale - gli ingressi ai monumenti visitati in corso di escursioni e circuito in Sicilia, tranne quando espressamente previsti.

#### OFFERTE E RIDUZIONI

Le offerte pubblicate non sono cumulabili. In particolare l'offerta "prenota prima" (sconto di 50,00 euro per persona adulta) è applicabile alle prenotazioni di individuali in soggiorno settimanale presso le strutture alberghiere inserite in questo catalogo, che si saranno pervenute entro il 30 aprile 2020. Unitamente alle tariffe, vengono inoltre riportate per ciascuna struttura alberghiera le riduzioni adulti per 3° e 4° letto (estensibili anche al 5° letto ove possibile). La gratuità per il primo bambino e le riduzioni bambini (da

2 fino a 12 anni non compiuti) vengono applicate esclusivamente se la camera è condivisa con almeno 2 adulti. La sistemazione è prevista in letti aggiunti o a castello. Nel caso di sistemazione in camera doppia, viene applicato lo sconto del 50% solo se la camera è condivisa con un adulto.

#### OPERATIVI AEREI, ORARI

##### E GIORNI DI PARTENZA/RIENTRO

Al momento della stampa del catalogo, gli orari dei voli per la Sicilia e Sardegna, non sono stati ancora completamente definiti dalle compagnie aeree, mentre il giorno di partenza/rientro dei voli e l'inizio/fine dei soggiorni sarà sempre di venerdì o come espressamente indicato nel listino prezzi o nel programma dettagliato. In conseguenza di ciò, gli orari dei voli, il numero del volo e la compagnia aerea, verranno comunicati al momento della prenotazione se sono già noti e riconfermati almeno 2-3 settimane prima della partenza. Dopo tale data, possono comunque subire variazioni. Le variazioni verranno tempestivamente comunicate ai diretti interessati e alle agenzie di viaggio presso le quali si è prenotato il viaggio. I voli da e per la Sicilia e la Sardegna sono effettuati con Alitalia ed altri vettori.

#### BAGAGLIO

Il peso massimo consentito da quasi tutte le compagnie aeree è di circa 20 kg. Talvolta è consentito il trasporto di un bagaglio a mano il cui peso non superi i 5 kg, e le dimensioni non superino i cm 45x35x25 (verificare dimensioni e peso previsti dalla compagnia che opera il volo). Per il peso eccedente le compagnie aeree possono richiedere il pagamento di costi aggiuntivi al momento della registrazione del bagaglio. L'imbarco di attrezzature sportive (bombole subacquee, windsurf o altro) come pure degli animali domestici, è a discrezione della compagnia aerea e sempre a pagamento. È fatto obbligo ai passeggeri uniformarsi alle nuove norme in materia di materiali trasportabili a bordo degli aerei (liquidi, materiale da toilette, coltelli, etc.).

#### SISTEMAZIONE E CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

In tutti i club e villaggi vacanza Aeroviaggi Club, la sistemazione è prevista in camere confortevoli fornite di servizi privati ed in buona parte provviste di aria condizionata e riscaldamento. Per le sistemazioni in camera triple, è da intendersi la sistemazione in camera doppia con letto aggiunto. La classificazione alberghiera viene attribuita dagli enti turistici governativi sulla base di certi requisiti. Gli alberghi pubblicati riportano la classificazione attribuita nelle pagine di presentazione e/o nel listino tariffe in mancanza di ciò viene indicata una classificazione Aeroviaggi sulla base del comfort e servizi offerti dalla struttura.

#### VARIAZIONI DI PRENOTAZIONE - SOSTITUZIONI

Eventuali cambiamenti di prenotazione già confermati (cambio nome o data partenza/rientro, etc...) sono soggetti a spese di variazione oltre alle eventuali penali previste dalle compagnie aeree e/o alberghi, il cui importo verrà comunicato dal nostro ufficio prenotazioni al momento della richiesta. Voli speciali: in base alle condizioni di noleggio dei voli speciali, precisiamo che i posti venduti su detti voli non possono, per nessun motivo, essere rimborsati. Voli di linea e low cost: poiché i biglietti sono emessi ad una tariffa convenzionata, non sono ammessi cambi di data e non consentono di ottenere rimborsi per le tratte non volate. Ai passeggeri che desiderano modificare la data di una tratta, verrà richiesto il pagamento in loco del nuovo biglietto, soggetto alla disponibilità dei posti.

#### RECESSO DEL TURISTA - PENALI D'ANNULLAMENTO (art. 10)

Il turista può annullare il viaggio senza il pagamento di una penale (circostanze involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione) per malattia, infortunio o decesso: del partecipante al viaggio o di un suo familiare (coniuge, figli, padre, madre, fratello, sorella, suoceri, generi, nuore, nonni del partecipante al viaggio).

L'annullamento del viaggio, nel caso di malattia, infortunio o decesso, dovrà essere comunicato all'agenzia dove lo stesso è stato prenotato ed entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento, dovrà darne immediato avviso scritto (per raccomandata) a AEROVIAGGI SpA specificando: le circostanze dell'evento, i suoi dati anagrafici ed il suo recapito. Dovrà inoltre trasmettere la documentazione comprovante la causa dell'annullamento ed in caso di malattia il certificato medico rilasciato da ente ospedaliero e la certificazione del rapporto con la persona che è stata causa dell'annullamento. Il rimborso da parte di Aeroviaggi di eventuali somme versate dal cliente (ad esclusione della quota di iscrizione) sarà espletato dopo che l'organizzatore avrà ricevuto la documentazione richiesta ed effettuato le dovute verifiche.

Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi sopra descritte, o di quelle previste dalle Condizioni Generali di Contratto art. 10 primo comma, art. 9, comma 2, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, la penale nella seguente misura:

- 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi antecedenti la data della partenza del viaggio; - 25% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni lavorativi prima della data di partenza del viaggio; - 30% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni lavorativi prima della data di partenza del viaggio; - 50% della quota di partecipazione da 9 a 5 giorni lavorativi prima della data di partenza del viaggio; - 75% della quota di partecipazione dal 4° giorno lavorativo alle 48 ore lavorative calendario prima della data di partenza del viaggio; - 100% trascorsi tali termini. Per tutte le combinazioni nessun rimborso verrà accordato a chi non si presenterà alla partenza (no-show) o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure alcun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali. Tali penali vengono necessariamente applicate da AEROVIAGGI SpA in quanto l'operatore ha assunto nei confronti dei diversi fornitori di servizi delle obbligazioni che comportano, in caso di annullamento anche parziale, dei partecipanti, notevoli perdite economiche.
- Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

#### BAMBINI

I bambini fino a 2 anni non compiuti godono del soggiorno gratuito presso tutte le strutture alberghiere e viaggiano gratuitamente sui voli nazionali purché in braccio del genitore. Da 2 a 12 anni non compiuti godono di particolari facilitazioni, come descritto nelle pagine delle tariffe di ciascun albergo. I dati anagrafici dei bambini, da comunicare al momento della prenotazione, verranno controllati negli aeroporti e/o all'arrivo nelle varie strutture alberghiere. Nel caso in cui i dati anagrafici comunicati non corrispondessero a realtà, verrà chiesto in loco il pagamento ad integrazione della quota di partecipazione e potrà essere negato l'imbarco nel caso in cui non vi siano posti aerei disponibili. Ogni ulteriore conseguenza sarà ad esclusivo carico del cliente, senza diritto ad alcun rimborso.

#### ESCURSIONI FACOLTATIVE

In partenza dai nostri club e villaggi, è previsto un programma escursioni per consensivi di fruire al meglio della vostra vacanza e farvi scoprire le bellezze paesaggistiche ed artistiche di queste due meravigliose isole. Le escursioni possono essere prenotate e pagate al momento della prenotazione del viaggio presso la vostra agenzia o, se preferite, direttamente in loco presso l'ufficio escursioni del club. Le escursioni descritte nel presente catalogo potranno subire modifiche sostanziali a discrezione degli organizzatori locali, o a causa di avverse condizioni meteo o chiusura di alcuni monumenti.

#### ASSISTENZA

In tutti i club e villaggi proposti troverete un nostro ufficio assistenza presieduto da nostre hostess. Presso gli aeroporti è previsto un servizio assistenza, in corrispondenza dei voli in arrivo/partenza abbinati ai nostri programmi.

#### SPESE DI GESTIONE

La quota è fissata in 30,00 euro per persona, ed è sempre dovuta (e non rimborsabile) per tutte le iscrizioni ad un viaggio o soggiorno a partire da 2 anni compiuti. Nulla è dovuto per le iscrizioni dei bambini da 0 a 2 anni non compiuti. La quota comprende la copertura assicurativa.

#### QUOTA ASSICURATIVA

Tutti i partecipanti ad un viaggio o soggiorno pubblicati in questo opuscolo sono coperti da una polizza assicurativa Allianz Global Assistance (spese mediche, assicurazione bagaglio). Il dettaglio delle prestazioni, franchigia, esclusioni sono contenute nella polizza che sarà inviata al cliente unitamente ai documenti di viaggio o nelle successive pagine di questo catalogo alla voce assicurazione.

#### INFORMATIVA FONDO DI GARANZIA



In ottemperanza agli obblighi di legge derivanti dal DL 79 del 23 maggio 2011 - art. 50 comma 2 e comma 3 e successive modifiche/integrazioni la scrivente Agenzia Viaggi ha contratto adeguata POLIZZA ASSICURATIVA con la VITTORIA ASSICURAZIONI SpA (Polizza numero 63136.922319 - Consorzio FOGAR - FAVET) che nei limiti dei massimali previsti garantisce il Turista per il rimborso del prezzo del pacchetto turistico e/o costo del rientro immediato qualora il turista stesso non fosse messo in condizione di usufruire in tutto o in parte dei servizi inclusi nel pacchetto turistico esclusivamente in caso di insolvenza o fallimento della stessa ADV/I/O. L'estratto delle condizioni assicurative, recapiti telefonici, istruzioni su cosa fare in caso di necessità/sinistro o reclami sono contenute nel foglio informativo Fondo di Garanzia cartaceo o digitale, che sarà inviato al cliente unitamente ai documenti di viaggio. Per ogni necessità lo stesso è consultabile e scaricabile dal nostro sito internet www.aeroviaggi.it alla voce Assicurazione.

#### 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.

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO N. 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION - GDPR) Aeroviaggi SpA, con sede legale in Viale Andrea Doria, 7 - 20124 Milano (Italy), con P.IVA: IT00260390828, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"). La informa, ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"), che i Suoi dati saranno trattati con la modalità e per le finalità di seguito descritte:

1.  **Oggetto del trattamento**  
Il Titolare tratta i dati personali identificativi (in seguito "dati") raccolti per l'acquisto dei nostri prodotti o, in genere per l'esecuzione e conclusione del rapporto contrattuale col Titolare.
2.  **Finalità e base giuridica del trattamento**  
I Suoi Dati personali sono trattati, senza Suo previo consenso (art. 6 lett. b), c) GDPR), per le sole finalità di gestione e l'esecuzione di rapporti precontrattuali e contrattuali; degli adempimenti connessi alla gestione amministrativa e contabile; degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria ovvero imposti dalle Autorità; per la tutela dei diritti del Titolare in sede giudiziaria e gestione degli eventuali contenziosi; per la prevenzione e repressione di atti illeciti.
3.  **Modalità del trattamento e Conservazione**  
Il trattamento sarà effettuato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 GDPR e potrà avvenire sia mediante sistemi informatici (cloud, internet, intranet, computer e device mobili) e processi automatizzati, sia in modalità cartacea (archivio).  
I suoi dati saranno conservati nelle banche dati del Titolare per il solo tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità per cui sono stati raccolti e trattati, in conformità alla legge e secondo quanto sopra precisato, ad eccezione dei casi in cui la normativa vigente non richieda la conservazione dei tuoi dati per periodi più lunghi.

Qualora decida di recedere dai servizi sottoscritti, il Titolare conserverà i dati personali conferiti solo per finalità di carattere amministrativo dalla cessazione del rapporto contrattuale (10 anni), salvo eventuali ulteriori esigenze per cui il loro ulteriore mantenimento sia concesso e/o richiesto da specifiche disposizioni di legge.

#### 4. Natura del conferimento dei Dati e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei dati personali identificativi è facoltativo ma obbligatorio per l'esecuzione del rapporto contrattuale e degli obblighi derivanti dagli adempimenti di legge, regolamenti o dalla normativa comunitaria. L'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità dell'erogazione totale o parziale dei servizi richiesti.

#### 5. Accesso ai Dati

I Suoi Dati saranno trattati per le finalità di cui sopra da dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o referenti interni del trattamento e/o amministratori di sistema; da soggetti terzi (ad esempio, fornitori, professionisti, banche, affiliati) ove svolgano attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

#### 6. Comunicazione dei Dati

Senza Suo espresso consenso (ex art. 6 lett. b), c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi Dati ad Enti pubblici per ottemperare agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria ovvero imposti dalle Autorità, che li tratteranno nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento.  
Potranno essere altresì comunicati a Soggetti Terzi (ad esempio, partner e aziende clienti), che tratteranno i dati per lo svolgimento di attività strumentali ai servizi richiesti e alle finalità di cui sopra.  
I fornitori di servizi prescelti operano tramite data center localizzati sul territorio dell'Unione Europea. Nel caso i Suoi dati saranno oggetto di trasferimento fuori dallo Spazio Economico Europeo (SEE), anche per finalità di gestione tecnica dei dati raccolti, questo avverrà esclusivamente nel pieno rispetto del GDPR, verso imprese aderenti al Privacy Shield (USA) o Paesi terzi con riconosciute specifiche garanzie di adeguatezza dalla Commissione europea o siano fornite adeguate garanzie di tutela dei dati personali per mezzo di accordi o clausole contrattuali (fra cui le norme vincolanti d'impresa - BCR, e clausole contrattuali tipo).

#### 7. Diritti dell'interessato

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art.15-22 del Regolamento UE 2016/679, ed in particolare i diritti di accesso, rettifica, integrazione e, nei casi consentiti la portabilità dei dati conferiti, oltre ad ottenere la cancellazione, la limitazione o l'opposizione al trattamento dei Dati per motivi legittimi e di opporsi al processo decisionale automatizzato, inclusa la profilazione. Nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante, contattando il Titolare o il DPO, inviando una email a privacy@aeroviaggi.it oppure a dpo@aeroviaggi.it per contattare il DPO nominato  
Al fine di garantire la protezione delle informazioni personali dell'interessato, potremmo aver bisogno di richiedere ulteriori informazioni specifiche, che confermino l'identità dell'interessato richiedente e garantirne così il diritto di accesso alle informazioni (o a esercitare uno qualsiasi degli altri diritti) solamente a persone aventi il diritto di ricevere tali comunicazioni. Si tratta di un'altra misura di sicurezza idonea alla protezione dei dati personali.  
La richiesta di accesso alle proprie informazioni personali (o per esercitare uno dei diritti sopraindicati) è gratuito. Tuttavia, se la richiesta è chiaramente infondata o eccessiva potremmo addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni oppure rifiutarci di soddisfare la richiesta in tali circostanze.

La richiesta di accesso alle proprie informazioni personali (o per esercitare uno dei diritti sopraindicati) è gratuito. Tuttavia, se la richiesta è chiaramente infondata o eccessiva potremmo addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni oppure rifiutarci di soddisfare la richiesta in tali circostanze.

#### 8. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati personali (DPO)

Il Titolare del trattamento è: AEROVIAGGI S.p.A. - Viale Andrea Doria, 7 - 20124 Milano - www.aeroviaggi.it. Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) nominato è: Neo Studio 2000 S.r.l. (Referente Dott. Michele Sabatino), contattabile all'indirizzo: dpo@aeroviaggi.it

#### Organizzazione tecnica e programmazione:

Aeroviaggi SpA - via Isidoro La Lumia, 11 - 90139 Palermo - Tel. +39 0917434111 - Fax. +39 0918486024 - Sito internet e casella di posta: www.aeroviaggi.it - info@aeroviaggi.it - R.E.A MI 1948673 - Licenza n. D.D.S 1608/S9/TUR del 24/10/2011 - Assicurata in conformità alle prescrizioni del "Codice del Turismo", D.L. 23.05.2011 n. 79, con dovuta responsabilità civile European Assistance nr. 9123620.

#### VALIDITÀ DEL PROGRAMMA E DELLE TARIFFE:

1/4/2020 - 31/10/2020

#### MATERIALE FOTOGRAFICO:

Archivio Aeroviaggi

#### STAMPA DEL CATALOGO:

Febbraio 2020 - presso Stige S.p.A.