

CONTRATTO-TIPO PER LA VENDITA ON-LINE DI PACCHETTI TURISTICI¹

Identificazione dell'Acquirente

Il Sig., nata/o a (.....), il
residente in (.....), piazza/via
n., cap, di seguito indicato anche come “**Viaggiatore**”,

dichiara / NON dichiara

di compiere l'acquisto per fini estranei all'attività commerciale o professionale esercitata.

Identificazione del Venditore

I Pacchetti turistici oggetto delle presenti Condizioni Generali sono posti in vendita da
....., titolare dell'Agenzia avente
sede/filiale in (.....), piazza/via, n.,
cap, iscritta presso la Camera di Commercio di (.....), al n.
..... del Registro delle imprese, C.F./P. IVA, indirizzo
email e di posta elettronica certificata, di seguito
indicato come “**Venditore**”.

Identificazione dell'Organizzatore

I Pacchetti turistici oggetto delle presenti Condizioni Generali sono combinati dall'Organizzatore
..... avente sede/filiale in (.....), piazza/via
....., n., cap, iscritta presso la Camera di Commercio di
..... (.....), al n. del Registro delle imprese, C.F./P. IVA
....., indirizzo email e di posta elettronica certificata
....., di seguito indicato come “**Organizzatore**”.

¹ Il presente contratto-tipo rappresenta un esempio di “condizioni generali di vendita”, non ha carattere vincolante e le clausole suggerite possono essere sostituite con altre più adatte al proprio modello di business.

Il testo si caratterizza per la presenza di diverse opzioni percorribili dall'operatore.

Si segnala, in particolare, la scelta di estendere l'efficacia del contratto al professionista che compri per fini personali. Il presente contratto-tipo, quale modello generale e astratto di negoziazione, tenendo conto di alcune *best practices* [non obbligatorie ma] presenti sul mercato, è destinato all'Acquirente anche “non-consumatore”, da intendersi comunque quale “utilizzatore finale”, con facoltà per il Venditore di estendere a quest'ultimo le tutele normativamente previste per il Consumatore. Si segnala, quindi, in particolare, la scelta di estendere l'efficacia del contratto al professionista che compri per fini personali.

Il presente contratto tipo è stato congegnato per i rapporti commerciali sorti nel territorio nazionale (Venditore italiano/consumatore italiano).



1. Definizioni

1.1. Con l'espressione "**Contratto di vendita**", si intende il contratto di compravendita relativo ai Pacchetti turistici organizzati dall'Organizzatore e posti in vendita dal Venditore, stipulato con l'Acquirente.

1.2. Con l'espressione "**Acquirente**" si intende il soggetto, sopra individuato che compie l'acquisto di cui al presente contratto. All'Acquirente ci si può altresì riferire utilizzando l'espressione "**Viaggiatore**".

1.3. Con l'espressione "**Venditore**" si intende il soggetto, sopra individuato, persona fisica o giuridica, che agisce nel quadro dell'attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e vende o offre in vendita il Pacchetto turistico.

1.4. Con l'espressione "**Organizzatore**" si intende il soggetto che combini Pacchetti turistici e li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente a un soggetto "Venditore".

1.5. Con l'espressione "**Pacchetto turistico**"³ 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) tali Servizi sono combinati da un unico Organizzatore, 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, sono:
 - 2.1) acquistati contestualmente;
 - 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 l'Organizzatore consente al Viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di Servizi turistici, oppure acquistati presso fornitori distinti attraverso processi collegati di prenotazione anche per via telematica ove il nome del Viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dall'Organizzatore con cui è concluso il primo contratto a uno o più fornitori e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo "Servizio turistico".

1.6. Con l'espressione "**Servizio turistico**" si intendono:

- a) il trasporto di passeggeri;
- b) 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;
- c) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A;

³ 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"), 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).



d) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui alle lettere a), b) o c), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come Servizio turistico integrativo.

1.7. Con l'espressione "**Servizio turistico integrativo**" si intendono servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale.

1.8. Con l'espressione "Contratto di pacchetto turistico", si intende il contratto relativo a tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto.

1.9. Con l'espressione «Inizio del pacchetto», si intende l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto.

1.10. Con l'espressione "**Difetto di conformità**" si intende l'inadempimento di uno o più Servizi inclusi in un Pacchetto turistico.

1.11. Con l'espressione "**Supporto durevole**" si intende ogni strumento che permette al Viaggiatore o all'Organizzatore o al Venditore 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 (ivi inclusi i messaggi di posta elettronica).

1.12. Il Venditore e l'Organizzatore possono coincidere in unico soggetto, ovvero essere soggetti distinti in base a quanto esplicitato nel modulo di acquisto on-line.

2. Oggetto del contratto

2.1. Con il presente contratto, rispettivamente, il Venditore vende e l'Acquirente acquista Pacchetti turistici combinati dall'Organizzatore.

2.2. Sono escluse dal presente contratto le seguenti fattispecie:

- a) Pacchetti e Servizi turistici la cui durata sia inferiore alle 24 (ventiquattro) ore, salvo che sia incluso un pernottamento;
- b) Pacchetti e Servizi turistici offerti a gruppi ristretti di persone da associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, in via occasionale – non più di due volte l'anno – e senza finalità di lucro;
- c) Pacchetti e Servizi turistici acquistati nell'ambito di un accordo generale di viaggio relativo ad un'attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.
- d) Pacchetti ove l'alloggio è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo.

3. Informazione precontrattuale

3.1. Prima della conclusione del contratto il Venditore provvede ad informare l'Acquirente di quanto previsto dall'art. 34, comma 1, del Codice del Turismo (d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79),



compreso il “**Modulo informativo standard**” di cui all’allegato A, parte I, inserito nello stesso Codice dal d. lgs. 21 maggio 2018, n. 62. Ove il Venditore non coincida con l’Organizzatore, il Modulo informativo standard e le informazioni precontrattuali saranno quelle pubblicate sul sito dell’Organizzatore. Tali informazioni precontrattuali formano parte integrante del presente contratto e non possono essere modificate salvo accordo esplicito tra Venditore e Acquirente.

3.2. Eventuali modifiche delle informazioni precontrattuali devono essere comunicate al Viaggiatore in modo chiaro ed evidente, e comunque prima della conclusione del contratto. Le informazioni fornite *ex art.* 34, comma 1, lett. a), c), d), e), g) del Codice del Turismo possono essere modificate esclusivamente in forza dell’accordo esplicito delle parti contraenti.

3.3. La lingua a disposizione dell’Acquirente per la conclusione del contratto è l’italiano [o altra lingua predisposta dal Venditore e scelta dall’Acquirente]. Il Servizio Clienti è in grado di comunicare nella medesima lingua.

4. Modalità di Conclusione ed efficacia del contratto

4.1. L’offerta e la vendita di Pacchetti turistici sono disciplinate dagli artt. 32 e seguenti del Codice del Turismo (d. lgs. 23 maggio 2011, n. 79), e, per quanto da esso non previsto e ove compatibile, dal d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

4.2. Ai fini dell’acquisto del pacchetto, il Viaggiatore dovrà compilare il modulo di acquisto on-line indicando tutti i dati in esso previsti. Il contratto si intenderà concluso quando il Viaggiatore avrà ricevuto, a mezzo email, la conferma del Venditore.

4.3. L’Acquirente riconosce e dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni fornite nel “**Modulo informativo standard**”, nonché aver letto le ulteriori informazioni relative alla *Privacy Policy*⁴, e di accettare integralmente le Condizioni di vendita.

Laddove l’Acquirente effettui l’acquisto per altri Viaggiatori oltre che per sé:

- tale accettazione, quanto ai reciproci obblighi negoziali, si intende estesa anche agli altri Viaggiatori;

- l’Acquirente sarà solidalmente responsabile con gli altri Viaggiatori per il pagamento di ogni importo dovuto al Venditore.

4.4. Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini ricevuti dall’Acquirente con comunicazione all’Acquirente.

4.5. L’ordine sarà archiviato dal Venditore per il tempo necessario all’esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge.

5. Modalità di pagamento

5.1. Se non diversamente indicato nell’informativa precontrattuale o nel contratto, all’atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del/i Pacchetto/i turistico/i dovrà essere corrisposta:

- a) la quota d’iscrizione o gestione pratica;
- b) acconto del prezzo pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita.

⁴ Denominazione a titolo di esempio. Il Venditore deve predisporre pubblicare e consegnare all’Acquirente dettagliata informativa privacy ai sensi del regolamento europeo (UE) GDPR 2016/679 e della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali con facoltà dell’Acquirente di autorizzare o meno il trattamento dei propri dati per le singole finalità.



Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito nel catalogo, nel modulo on-line di acquisto o nella conferma di prenotazione.

5.2. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'Organizzatore direttamente dal Viaggiatore o per il tramite del Venditore.

5.3. Ogni pagamento da parte dell'Acquirente potrà avvenire unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nel modulo on-line di acquisto.

6. Informazioni sui Pacchetti e Servizi turistici

6.1. Ciascun Pacchetto turistico è accompagnato da una scheda informativa (c.d. "Scheda Servizio")⁵ o, ove presente, da un catalogo scaricabile, che ne illustra le principali caratteristiche.

6.2. La rappresentazione visiva sulla Scheda Servizio di quanto costituisce oggetto del Servizio, ove disponibile, corrisponde all'immagine fotografica a corredo della scheda descrittiva.

L'immagine ha lo scopo di presentare il Servizio ai fini della vendita e, a questo fine deve essere correttamente rappresentativa delle sue caratteristiche.

Fermo restando che ove le immagini siano riferite a paesaggi o abbiano contenuto naturalistico, l'eventuale modifica dello stato dei luoghi ad opera di agenti atmosferici e/o per cause non imputabili all'Organizzatore/Venditore non costituisce non fedele rappresentazione delle caratteristiche⁶.

6.3. 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 Codice del Turismo, 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 o conosciuto, l'Organizzatore e, se del caso, il Venditore, informano il Viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. CE 2111/05⁷; 4) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del Paese di destinazione; 5) i pasti forniti; 6) le visite, le escursioni o altri Servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del Pacchetto turistico; 7) i Servizi turistici prestati al Viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le

⁵ Gli operatori turistici assolvono agli obblighi informativi sugli stessi gravanti per legge mediante un catalogo contenente le indicazioni, anche di tipo descrittivo, relative ai servizi inclusi nei pacchetti turistici offerti in vendita. Il catalogo viene distribuito in formato cartaceo presso le agenzie di viaggi intermediarie e, altresì, pubblicato sul sito web del Tour Operator da cui può essere, interamente o parzialmente, scaricato.

⁶ La precisazione si attesta necessaria per evitare strumentali contenziosi basati su rilevate difformità delle foto pubblicate dalla situazione in loco, ove la stessa dipenda da venti, mareggiate, correnti e maree ovvero da accadimenti fortuiti non noti o presenti al momento della riproduzione fotografiche.

⁷ 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 la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea».



dimensioni approssimative del gruppo; 8) la lingua in cui sono prestati i Servizi; 9) 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;

- b) il prezzo totale dei servizi turistici che compongono il pacchetto, comprensivo di tasse e tutti i diritti ed imposte relativi ai servizi turistici ovvero, 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, nonché gli altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche e dei servizi assicurativi o finanziari⁸; 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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, Codice del Turismo;
- f) 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 al bagaglio e/o alla persona, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- g) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3, Codice del Turismo.

6.4. 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 dall'Acquirente in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo.

7. Il prezzo

7.1. Tutti i prezzi di vendita del/i Pacchetto/i turistico/i e dei servizi proposti sono espressi in euro

7.2. I prezzi di vendita, di cui al punto precedente:

- sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta.
- non sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta⁹.

⁸ Le spese amministrative e gli oneri per i servizi assicurativi e finanziari costituiscono voci distinte dal costo del pacchetto turistico che, come previsto dall'art. 33 lett. c) cod. tur., si compone dei soli servizi turistici.

⁹ L'art. 13, comma 1, lett. a), cod. cons. prevede, nella vendita al consumatore, che il prezzo indicato sia sempre quello finale, comprensivo di IVA e di ogni altra imposta. Una diversa opzione è possibile soltanto nel caso in cui la vendita non sia rivolta ai consumatori, nel qual caso la disciplina obbligatoriamente applicabile alla compravendita risulterebbe comunque molto diversa da quella in essa riportata.



7.3. Il prezzo totale di ogni Pacchetto turistico, comprensivo di tasse, diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, se presenti, deve essere indicato e calcolato nella procedura di acquisto prima dell'acquisto. Se i costi aggiuntivi non sono ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, il Viaggiatore è informato in ogni caso del tipo di altri costi che potrebbe essere chiamato ancora a sostenere.

7.4. Se il prezzo corrispondente al Pacchetto turistico offerto o ai singoli Servizi che lo compongono è soggetto a un termine, la data di scadenza della validità del prezzo come determinata dal Venditore deve essere espressamente indicata al Viaggiatore in modo chiaro ed evidente prima dell'acquisto.

7.5. Dopo la conclusione del contratto di Pacchetto turistico, il prezzo può essere aumentato soltanto nel rispetto di tutte le seguenti condizioni:

- a) tale eventualità è indicata al Viaggiatore in modo chiaro ed evidente già prima dell'acquisto;
- b) è espressamente e contestualmente prevista anche la possibilità di una riduzione del prezzo;
- c) le modalità di calcolo della revisione del prezzo sono indicate già prima dell'acquisto;
- d) l'aumento è contenuto nei limiti dell'8 (otto) per cento del prezzo complessivo del Pacchetto turistico;
- e) l'aumento è dovuto in conseguenza di variazioni riguardanti (i) il prezzo del trasporto dei passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia, (ii) i diritti o le tasse sui Servizi inclusi nel contratto e imposti da terzi che non sono coinvolti nell'esecuzione del Pacchetto (es. tasse aeroportuali) e (iii) i tassi di cambio pertinenti al Pacchetto; e
- f) il Viaggiatore è avvertito dal Venditore dell'aumento del prezzo tramite apposita comunicazione chiara e precisa, contenente la giustificazione dell'aumento e le modalità di calcolo della revisione, resa su supporto durevole almeno 20 (venti) giorni prima dell'inizio del Pacchetto.

7.6. Se l'aumento disposto dal Venditore eccede la misura dell'8 (otto) per cento del prezzo complessivo del Pacchetto, trova applicazione il disposto di cui al punto 10.2 e seguenti del presente contratto¹⁰.

8. Disponibilità, tempi e modalità di esecuzione

8.1. Prima del perfezionamento dell'ordine, la disponibilità dei servizi è tempestivamente comunicata al cliente, cui si rende altresì noto se gli stessi sono eventualmente esauriti o comunque non immediatamente disponibili.

8.2. Allo stesso modo, qualora la richiesta di prestazione del servizio dovesse superare le effettive capacità/possibilità del Venditore, questi, tramite e-mail, renderà tempestivamente noto all'Acquirente se il servizio sia sospeso, divenuto definitivamente non disponibile, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno¹¹.

¹⁰ In tema di revisione del prezzo, si può valutare di inserire anche il riferimento all'ipotesi di riduzione contemplata espressamente dall'art. 39, comma 5 Cod. Tur. che così prevede: «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.», previsto nel presente testo al punto 11.6.

¹¹ Ove previsto si può permettere all'Acquirente di accettare un servizio diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza, e previa espressa accettazione.



9. Responsabilità dell'Organizzatore

9.1. L'Organizzatore è da ritenersi responsabile dell'esecuzione dei Servizi turistici inclusi nel contratto di Pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dall'Organizzatore 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.

9.2. In nessun caso l'Acquirente potrà essere ritenuto responsabile per ritardi o disguidi nel pagamento qualora dimostri di aver eseguito il pagamento stesso nei tempi e modi indicati dal Venditore.

9.3. L'Organizzatore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

9.4. L'Organizzatore non è tenuto al risarcimento dei danni subiti dal Viaggiatore se dimostra che il difetto di conformità che li ha prodotti: a) è imputabile al Viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei Servizi turistici inclusi nel contratto di Pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile; oppure b) è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

10. Responsabilità del Venditore

10.1. 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.

10.2. Il Venditore è responsabile degli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili, ma non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

11. Annullamento del Pacchetto turistico prima della partenza

11.1. Prima dell'inizio dell'esecuzione del Pacchetto turistico, il Venditore/Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. L'eventuale modifica deve in ogni caso essere comunicata tempestivamente (e in ogni caso in tempo utile prima della partenza) al Viaggiatore su un supporto durevole (quale ad esempio la posta elettronica) e in modo chiaro e preciso.

11.2. Fermo quanto sopra scritto, se è costretto: a) a modificare in modo significativo le caratteristiche principali dei Servizi turistici inclusi nel Pacchetto – quali la destinazione del viaggio, l'itinerario, le date e/o gli orari di partenza e/o rientro, le modalità del trasporto, l'ubicazione, le caratteristiche e la categoria turistica dell'alloggio, i pasti forniti, le attività organizzate (es. visite o escursioni), le eventuali caratteristiche e dimensioni del gruppo, la lingua di prestazione dei Servizi, l'idoneità del viaggio a persone a mobilità ridotta –; o b) non può soddisfare le richieste specifiche del

Viaggiatore già accettate; oppure c) propone un aumento del prezzo del Pacchetto superiore all'8 (otto) per cento; l'Organizzatore è tenuto ad informare il Viaggiatore, senza ingiustificato ritardo, in modo chiaro e preciso, su un supporto durevole, almeno 20 (venti) giorni prima dell'inizio del pacchetto: a) della motivazione di tale aumento e delle modalità di calcolo; b) delle modifiche che intende apporre e della loro incidenza sul prezzo inizialmente convenuto; c) del ragionevole



termine entro il quale il Viaggiatore dovrà comunicare se intende accettare o recedere dal contratto; e d) delle conseguenze del mancato rispetto del termine di cui alla precedente lettera c).

11.3. Il Viaggiatore, entro un “periodo ragionevole”¹² specificato dal Venditore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.

11.4. In caso di recesso, il Venditore può offrire al Viaggiatore un Pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore, comunicandone in modo chiaro e preciso, su un supporto durevole e senza ingiustificato ritardo le caratteristiche.

11.5. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma precedente comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un’adeguata riduzione del prezzo. Se il Viaggiatore non accetta nemmeno tale proposta, l’Organizzatore, tramite il Venditore, è tenuto a rimborsare, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni dal recesso, tutti i pagamenti relativi al pacchetto turistico effettuati da o per conto del Viaggiatore.

11.6. 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.

11.7. Non produce effetti l’eventuale dichiarazione del Venditore che escluda o limiti, anche indirettamente, il rispetto degli obblighi cui è tenuto ai sensi del presente contratto o di altre disposizioni di legge.

11.8. L’Organizzatore può limitare il risarcimento dovuto, 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.

11.9. Sono fatte salve le ulteriori ipotesi di rimborso (es. voucher, ecc.), in piena conformità alla legislazione vigente con riguardo alle restrizioni collegate all’emergenza sanitaria.

12. Difetto di conformità

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. Se uno dei Servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di Pacchetto turistico, l’Organizzatore è tenuto a porre 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.

¹² Si ritiene opportuno che venga fornito un parametro alla stregua del quale riempire di contenuto il dettato di legge, facendo riferimento alla precedente normativa di settore (D.lgs. 17 marzo 1995, n. 111 di attuazione della Direttiva n. 90/314/CEE «concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso») la quale espressamente attribuiva al viaggiatore un termine di “due giorni lavorativi dal ricevimento dell’avviso di modifica” per poter manifestare la propria volontà (art. 12, comma 3 D.lgs. 111/1995).



12.4. Quando, sebbene risulti possibile e non eccessivamente oneroso, non si pone rimedio al difetto di conformità entro il termine ragionevole fissato dal Viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del Pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 12.2, il Viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate.

12.5. Se l'Organizzatore o per lui il Venditore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il Viaggiatore specifichi un termine.

12.6. Il Viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale si è verificato e protratto il difetto di conformità, a meno che l'Organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al Viaggiatore.

12.7. 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 non si è 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 punto 12.2, il Viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni.

12.8. 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.

12.9. Laddove sia 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.

12.10. La limitazione dei costi di cui al punto precedente non si applicano 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 le loro particolari esigenze fossero note almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. Non è peraltro possibile invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente punto qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

12.11. 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 è tenuto ad offrire, 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, il viaggiatore ha diritto ad un'adeguata riduzione del prezzo.

12.12. Qualora sia impossibile predisporre soluzioni alternative o il Viaggiatore respinga le soluzioni proposte, al Viaggiatore è riconosciuta la riduzione del prezzo.

12.13. 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. Trova in questo caso applicazione quanto previsto dai punti 12.7 e 12.8.



12.14. 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 punti 12.9 e 12.10.

12.15. Il Viaggiatore ha diritto a ricevere dall'Organizzatore, senza ingiustificato ritardo, un risarcimento adeguato al danno subito in conseguenza di un difetto di conformità.

12.16. Il diritto alla riduzione del prezzo di cui al presente articolo e il diritto al risarcimento dei danni di cui ai punti 9 e al presente punto 11 si prescrivono in 2 (due) anni, a decorrere dalla data di rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza.

12.17. Il diritto al risarcimento per un danno alla persona, si prescrive in 3 (tre) anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza¹³, o nel più ampio termine previsto dalle disposizioni che regolano la prestazione di specifici Servizi del Pacchetto turistico acquistato.

12.18. In alcun modo il Viaggiatore può rinunciare ai diritti conferitigli dal presente articolo o da altre disposizioni di legge. Fatto salvo quanto diversamente stabilito da specifiche disposizioni di legge, qualsiasi eventuale dichiarazione del Viaggiatore che escluda o limiti, anche indirettamente, i propri diritti si considera non vincolante.

12.19. L'Organizzatore 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.

12.20. L'Organizzatore 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 tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga (art. 51 *quinquies* Codice del Turismo).

13. Obblighi di assistenza

L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al Viaggiatore in situazione di difficoltà, in particolare fornendogli le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendolo per effettuare comunicazioni a distanza o per trovare Servizi turistici alternativi. A tal fine l'Organizzatore può pretendere un ragionevole pagamento soltanto qualora il problema per cui l'assistenza è richiesta sia dovuto a colpa o dolo del Viaggiatore e comunque nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

14. Obblighi del Viaggiatore

14.1. Il Viaggiatore si impegna a pagare il prezzo del Pacchetto turistico acquistato nei tempi e modi indicati dal contratto e a comunicare all'Organizzatore, tramite il Venditore, tutti i dati necessari a rendere possibile la corretta prestazione del servizio.

14.2. L'Acquirente si impegna, una volta conclusa la procedura d'acquisto alla conservazione del presente contratto ove ne abbia ricevuto copia.

¹³ 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.



14.3. Le informazioni contenute in questo contratto si intendono visionate e accettate dall'Acquirente, che ne dà atto.

14.4. 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/>.

14.5. I Viaggiatori dovranno reperire comunque le 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 al quale occorre fare riferimento anche per le restrizioni in materia di emergenza sanitaria) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al Venditore, allorchè questa dipenda da una situazione personale del viaggiatore.

14.6. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il Venditore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del/i Pacchetto/i turistico/i o servizio/i turistico/i 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.

14.7. 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.viaggiare Sicuri.it. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori.

14.8. 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.

14.9. I Viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che il Venditore o l'Organizzatore dovessero subire per effetto della loro condotta, anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

15. Cessione del contratto

15.1. Il Viaggiatore, previo preavviso dato al Venditore su un supporto durevole entro e non oltre 7 (sette) giorni prima dell'inizio dell'esecuzione del Pacchetto turistico acquistato, può cedere il contratto ad un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione dei Servizi inclusi nel Pacchetto, compresi gli eventuali impedimenti soggettivi o imputabili a terzi.

15.2. Il Venditore informa il Viaggiatore cedente dei costi effettivi della cessione. Tali costi non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dal Venditore in ragione



della cessione del contratto, delle quali fornisce prova con specifico riferimento ai diritti, alle imposte e agli altri costi aggiuntivi conseguenti alla cessione.

15.3. Il Viaggiatore cedente resta solidalmente obbligato con il terzo cessionario 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 dalla cessione del contratto.

15.4. Il Cliente che sia nell'impossibilità di partecipare al viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione, dopo aver informato per iscritto il Venditore entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste nel programma di viaggio per la partecipazione al viaggio stesso purché non lo impediscano ragioni di passaporto, visti, vaccinazioni o problematiche connesse alle diverse sistemazioni alberghiere.

16. Diritto di recesso del Viaggiatore

16.1. Il Viaggiatore può recedere dal contratto di Pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio dell'esecuzione del Pacchetto, senza specificarne il motivo, dietro rimborso all'Organizzatore delle spese sostenute – adeguate e giustificabili – del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al Viaggiatore che ne faccia richiesta.

16.2. L'Organizzatore può prevedere spese standard per il recesso ragionevoli e calcolate in base al momento del recesso, nonché agli introiti e ai risparmi di costo previsti dalla riallocazione dei Servizi del Pacchetto oggetto del contratto. Tali spese standard per il recesso, se previste dall'Organizzatore, sono indicate nel "Modulo Informativo Standard".

16.3. Per esercitare il diritto di recesso, il Viaggiatore deve informare il Venditore. A tal fine l'Acquirente può: a) utilizzare il modulo di recesso tipo messo a sua disposizione – "Modulo Tipo di Recesso" - ; oppure b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto conforme al "Modulo Tipo di Recesso". 6 mediante comunicazione su supporto durevole, indicando tutti i dati relativi al Pacchetto turistico acquistato e rispetto al quale intende esercitare il diritto di recesso, nonché il suo indirizzo. Poiché l'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso incombe sull'Acquirente, è interesse dell'Acquirente stesso avvalersi di un supporto durevole quando comunica al Venditore il proprio recesso.

16.4. Con la ricezione della comunicazione con la quale l'Acquirente comunica l'esercizio del diritto di recesso, le parti del presente contratto sono sciolte dai reciproci obblighi.

16.5. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie⁹ verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno una incidenza sostanziale sull'esecuzione del Pacchetto o sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione, il Viaggiatore, prima dell'inizio dell'esecuzione del Pacchetto turistico, ha diritto di recedere senza spese dal contratto, nonché al rimborso integrale dei pagamenti già effettuati, ma non anche il diritto a un indennizzo supplementare. Con il recesso si determina altresì la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con soggetti terzi.

17. Diritto di recesso dell'Organizzatore

17.1. L'Organizzatore può recedere dal contratto, ma deve in ogni caso corrispondere al Viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti da questi già effettuati. L'Organizzatore (ai sensi dell'art. 41, comma 5, Codice del Turismo) non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- a) il numero di persone iscritte al Pacchetto è inferiore al minimo previsto per l'esecuzione dello stesso e il Venditore comunica al Viaggiatore il recesso dal contratto non più tardi di: 20 (venti) giorni prima dell'inizio del Pacchetto per i viaggi che durano più di 6 (sei) giorni; 7



(sette) giorni prima dell'inizio del Pacchetto per i viaggi che durano tra 2 (due) e 6 (sei) giorni; 48 (quarantotto) ore prima dell'inizio del Pacchetto per i viaggi che durano meno di due giorni;

- b) l'Organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al Viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del Pacchetto.

17.2. Con il recesso si determina altresì la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con soggetti terzi.

17.3. Nel procedere al rimborso ai sensi del presente articolo, l'Organizzatore detrae le spese adeguate e vi provvede senza ritardo e comunque non oltre 14 (quattordici) giorni dal recesso.

18. Rimborsi

L'Organizzatore, nei casi previsti dal presente contratto, rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal Viaggiatore, tramite il Venditore senza indebito ritardo e comunque entro 14 (quattordici) giorni dal momento nel quale risulta dovuto. L'Organizzatore esegue il rimborso di cui al primo periodo utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Viaggiatore per la transazione iniziale, salvo che sia stato convenuto altrimenti e a condizione che il Viaggiatore non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

19. Protezione del viaggiatore

19.1. L'Organizzatore e il Venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del Viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

19.2. I contratti di organizzazione di Pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie o emesse dai Fondi di cui all'art. 47, comma 3, del Codice del Turismo, che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. La garanzia è effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore.

19.3. I Viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.

19.4. Nei casi previsti dal punto 20, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al Viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 del Codice del Turismo.

19.5. Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare, al momento della prenotazione e tramite il 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 dalla perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di



assicurazione devono essere esercitati dal Viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazione 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 Viaggiatori al momento della partenza.

20. Modifiche operative

20.1. 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.

20.2. A tal fine il Viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi ai contatti sopra forniti prima della partenza.

20.3. In ogni caso il Viaggiatore che richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che l'Organizzatore accetti tale variazione, corrisponderà al Venditore, oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, le variazioni di prezzo che ne conseguono.

20.4. L'Organizzatore comunque informerà i Viaggiatori circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. 2111/2005/CE.

21. Comunicazioni e reclami

21.1. Le comunicazioni scritte (es. richieste di informazioni o di assistenza) dirette al Venditore e gli eventuali reclami relativi all'esecuzione del Pacchetto turistico saranno ritenuti validi unicamente ove inviati al seguente indirizzo piazza/via, n., (.....), cap oppure trasmessi via fax al numero ovvero inviati tramite e-mail al seguente indirizzo e-mail oppure telefonicamente (*Customer Care*) al numero nei seguenti giorni ed orari

21.2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il Venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata la data di ricezione anche per l'Organizzatore quando soggetto diverso dal Venditore.

21.3. Il Viaggiatore indica per iscritto la propria residenza o domicilio, il numero telefonico o l'indirizzo di posta elettronica al quale desidera siano inviate le comunicazioni del Venditore.



22. Legge applicabile e rinvio

22.1. Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

22.2. Per quanto qui non espressamente disposto valgono le norme di legge applicabili ai rapporti e alle fattispecie previste nel presente contratto, e in particolar modo l'art. 5 della Convenzione di Roma del 1980.

22.3. È fatta salva la applicazione ai Viaggiatori che abbiano la loro residenza abituale in un Paese membro della UE diverso dall'Italia¹⁴ delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del Paese in cui essi hanno la loro residenza abituale, in particolare in relazione ai rimborsi, all'esercizio del diritto di recesso e alle garanzie e modalità di assistenza.

22.4. Il Viaggiatore che risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa alla applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007¹⁵, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, € 2.000,00 (euro duemila/00).

23. Composizione delle controversie

23.1. Tutte le controversie nascenti dal presente contratto saranno devolute a un tentativo di conciliazione presso l'Organismo di mediazione della Camera di Commercio di (.....) e risolte secondo il Regolamento di conciliazione dalla stessa adottato. La sede della mediazione sarà in presso la sede di¹⁶.

23.2. Qualora il procedimento di mediazione non si concluda con la conciliazione delle controversie, le medesime saranno risolte mediante un arbitrato, individuato concordemente dalle parti, disciplinato dal Regolamento Arbitrale della Camera di Commercio di, Istituzione Arbitrale promossa dalla Camera di Commercio di (.....).

Sede dell'arbitrato sarà

L'arbitro sarà nominato di comune accordo fra le parti o, in mancanza di accordo, secondo quanto previsto dal Regolamento sopra richiamato.

L'arbitro unico deciderà in via rituale/irrituale¹³, secondo diritto/equità¹⁴, nel rispetto del Regolamento della Camera Arbitrale di, che le parti contestualmente dichiarano di conoscere ed accettare, e delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile¹⁷.

23.3. Qualora l'Acquirente sia un Consumatore e nel caso in cui sussistano i presupposti di legge, è possibile ricorrere anche agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie di cui all'art. 141-ter e 141-decies del Codice del consumo.

¹⁴ Il principio del miglior trattamento è stabilito dalle norme europee a tutela dei cittadini europei. Per clienti residenti in Stati non-UE si applicheranno le comuni norme in materia di legge applicabile.

¹⁵ Il testo del Regolamento è reperibile sul sito www.eur-lex.europa.eu

¹⁶ Occorre fare riferimento alla sede dell'Acquirente Consumatore.

¹⁷ Il presente articolo introduce ai primi due punti una clausola c.d. "multistep" di mediazione e arbitrato al fine di diffondere tali strumenti opzionabili dalle parti per la risoluzione alternativa delle eventuali controversie. Resta ferma la possibilità per le parti di inserire esclusivamente la clausola del foro del consumatore in caso di ricorso all'autorità giudiziaria.



23.4. Qualora le Parti intendano adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo dell'Acquirente. Tale Foro è inderogabile ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera u) del Codice del Consumo, nel caso l'Acquirente sia un Consumatore.

24. Diritti di proprietà intellettuale

24.1. Tutti i contenuti dei cataloghi esposti in sede di vendita di pacchetti turistici sono protetti dal diritto d'autore e da ogni altro diritto di proprietà intellettuale facente capo all'Organizzatore e agli altri eventuali titolari dei diritti. Ne è vietata la riproduzione, in tutto o in parte, in qualsiasi forma, senza il consenso espresso in forma scritta dell'Organizzatore.

24.2. Il marchio dell'Organizzatore, così come l'insieme dei marchi figurativi e non figurativi e più in generale tutti gli altri marchi, illustrazioni, immagini e loghi presenti, che siano oggetto di registrazione o meno, sono e rimangono di proprietà esclusiva dell'Organizzatore o del Venditore, a seconda dei casi. La riproduzione totale o parziale, la modifica o l'utilizzo di detti marchi, illustrazioni, immagini e loghi, per qualunque motivo e su qualunque supporto, senza il preventivo accordo espresso dell'Organizzatore o del Venditore (a seconda dei casi) sono assolutamente vietati. È altresì vietata qualsiasi combinazione tra i predetti marchi ed altri marchi, simboli, loghi e più in generale qualunque segno distintivo idoneo a realizzare un logo composito.

25. 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”.

¹⁸ ACCETTO LE CONDIZIONI SOPRA INDICATE

IL CLIENTE È INVITATO, PRIMA DELL'ACQUISTO, A LEGGERE ATTENTAMENTE LE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA COME SOPRA INDIVIDUATE E LE INFORMAZIONI IVI CONTENUTE E IL VENDITORE NE RILASCIÀ COPIA CARTACEA O TRAMITE ALTRO SUPPORTO DUREVOLE.

Si dichiara di aver preso esatta visione delle clausole e condizioni di cui sopra, e in particolare delle condizioni di cui ai punti 9. (Responsabilità del Venditore), 10. (Annullamento del Pacchetto turistico prima della partenza), 13. (Obblighi del Viaggiatore), 14. (Cessione del contratto), 16. (Diritto di recesso del Venditore), 17. (Rimborsi), 18. (Cause di risoluzione), 23. (Composizione delle controversie), le cui clausole - rilette e approvate - vengono dall'Acquirente stesso accettate a ogni conseguente effetto. Tali clausole risultando svantaggiose per chi ne subisce gli effetti, necessitano di sottoscrizione autonoma e richiedono particolare attenzione.

¹⁹ DICHIARO DI AVER LETTO E APPROVATO LE CLAUSOLE SOPRA INDICATE

[Link informativa privacy](#)

¹⁸ C.d. tasto virtuale (*check and point*) di accettazione e trasmissione della comunicazione on line.

¹⁹ C.d. tasto virtuale (*check and point*) di accettazione e trasmissione della comunicazione on line.