



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (definito anche il "Codice del Turismo", qui di seguito per comodità detto Cod. Tur.) - 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 (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

### 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 simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a 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;

b) 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;

c) 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 od offerti 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 costituiscano per 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 - SCHEDA TECNICA

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;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 39 Cod. Tur.);
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.).

L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari.

Al momento della conclusione del contratto l'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005, e della sua/loro eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista dal medesimo Regolamento.

### 6. PRENOTAZIONI

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia.

L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria.

L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di

comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma 2 Cod. Tur.

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005 (**vedi scheda tecnica – voce Il diritto di recesso del turista**).

## **7. PAGAMENTI**

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

## **8. PREZZO**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse o 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 costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

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

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.

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10.

Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito 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, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## **10. RECESSO DEL TURISTA**

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 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.

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

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;

- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, 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 misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi.

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

## **11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal 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:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- b) 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;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) 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.

## **13. OBBLIGHI DEI TURISTI**

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. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

I consumatori dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza 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.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

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

Il 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.

Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Il turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## **14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

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

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del 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 vengano 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'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero 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.

## **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 mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

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

Ogni acquirente dei nostri pacchetti, partecipante ai nostri viaggi è coperto da una polizza assicurativa stipulata con Mondial Assistance Italia S.p.A denominata "INTERASSISTANCE 24 ORE SU 24 e Bagaglio" che copre l'assistenza medica ed il trasporto sanitario, il rimborso delle spese mediche sostenute durante il viaggio e i danni al bagaglio.

Alidays, a maggior tutela del viaggiatore, suggerisce inoltre di stipulare le seguenti coperture assicurative:

- Polizza contro L'ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO ovvero a copertura delle penali di recesso.
- Polizza Integrativa all'Assicurazione "INTERASSISTANCE 24 ORE SU 24 e Bagaglio" già offerta da Alidays mirata ad incrementare le garanzie prestate e le somme assicurate in caso di importanti spese mediche da sostenere all'estero.

## 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - a catalogo, sul proprio sito o 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. FONDO DI GARANZIA (art. 51 Cod. Tur.)

Il Fondo Nazionale di Garanzia istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore:

- a) rimborso del prezzo versato;
- b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al Fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza.

L'organizzatore e l'intermediario concorrono ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di

assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

## 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 separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. 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 (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

\*\*\*\*\*

Alidays Srl (da ora, Alidays,) concorre ad alimentare il Fondo Nazionale di Garanzia nella misura del 2% dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria stipulate dall'organizzatore e dal venditore per la responsabilità civile.

\*\*\*\*\*

#### 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".

#### INFORMAZIONE AI PASSEGGERI AI SENSI DELL'Art. 11 del REG. 2111/2005

Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005.

#### INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DELL'Art. 3 del REG. 2027/1997

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità:

Non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero.

Per danni superiori a 100.000 DSP (equivalenti a circa 120.000 Euro) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile.

In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 DSP (circa 5.000 Euro).

In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa 1.200 Euro).

È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione.

I Vettori appartenenti a Stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato.

Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con Alidays S.r.L. è comunque disponibile a richiesta presso i nostri uffici.

La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Consumo e dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate nel presente catalogo.

## **SCHEMA TECNICA**

### **ex. Art. 5 - Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici.**

Il presente sito è redatto conformemente alle disposizioni contenute nella legge n°15 della Regione Lombardia del 16 Luglio 2007 *"Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo."*

I nostri programmi sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali e tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore alla data dell'emissione del preventivo: si tratta di inviti a proporre soggetti a conferma da parte di Alidays; pertanto, al momento della conclusione del contratto, il prezzo potrebbe essere diverso dal preventivo (cfr punto O)

Organizzazione tecnica: Alidays America (di Alidays S.r.l.) – Via P. Colletta, 39 - 20135 Milano - Autorizzazione Regione Lombardia n°208469/02 del 04/02/2004.

Alidays ha stipulato ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo, una polizza per la Responsabilità Civile Professionale con la Navale Assicurazioni S.p.A. n. 4112685 per un massimale di € 2.065.000,00. A maggior tutela del consumatore Alidays ha inoltre stipulato con la medesima Compagnia di Assicurazioni una polizza supplementare alla RC "Grandi Rischi" per ulteriori € 31.500.000,00.

#### **A) Termini di pagamento**

Il saldo del prezzo del pacchetto prenotato dovrà essere versato almeno 20 giorni prima della partenza, salvo diverso specifico accordo fra le parti.

A questo proposito, si informa che alcuni fornitori (vettori aerei, fornitori di servizi a terra ...) pongono quale condizione per la conclusione del contratto di fornitura del servizio la corresponsione anticipata dell'intero prezzo del servizio.

A tale scopo, Alidays potrà richiederne la corresponsione anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza.

In particolare, alcuni vettori aerei pongono quale condizione per la conclusione del contratto di trasporto aereo il pagamento del biglietto. In tal caso, Alidays è costretta a chiederne la corresponsione prima dei 20 giorni antecedenti la partenza, pena la non emissione del titolo di trasporto. In caso il turista decidesse di non corrisponderne il relativo prezzo, Alidays potrebbe non accettare la proposta del turista e quindi non concludere il contratto di compravendita del pacchetto turistico.

#### **B) Quota individuale gestione pratica**

Alidays richiede la corresponsione dell'importo di € 50,00 oltre al prezzo del pacchetto turistico quale quota relativa alla gestione della pratica (corrispondenza varia, telefono, spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa, assicurazione medico-bagaglio base, ecc.).

#### **C) Sostituzione**

Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma da parte di Alidays, ai sensi del art. 12 delle Condizioni Generali di contratto, comporta l'addebito al consumatore di una quota aggiuntiva denominata *"Spese variazioni pratica"* corrispondente a Euro 50,00, per variazione. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata dal fornitore di servizi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12, punto a), delle Condizioni Generali di contratto.

Alidays non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori di servizi e tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate. Qualora essa comporti il recesso dal contratto da parte del consumatore si renderanno applicabili le stesse condizioni di recesso indicate al punto *"penalità di annullamento per viaggi individuali"*.

#### **D) Modifiche di programma di viaggio richieste dal consumatore prima della partenza:**

Le modifiche a prenotazioni già accettate, obbligano Alidays soltanto se e nei limiti in cui possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute ed il risarcimento da parte sua delle eventuali penali che verranno applicate dai fornitori di servizi oggetto della modifica, incluse le spese di variazione.

**Il viaggiatore o l'agente di viaggio che agisce in nome e per suo conto è tenuto a precisare espressamente che un determinato servizio turistico è considerato significativo/essenziale per la finalità turistica del proprio viaggio; in assenza di tale esplicita indicazione esso non verrà considerato tale.**

#### **E) Tariffe aeree:**

La garanzia della tariffa aerea è assicurata solo ed esclusivamente all'atto dell'emissione della biglietteria. L'autorizzazione per l'emissione della stessa dovrà pervenire per iscritto.

Eventuali aumenti che dovessero occorrere prima della partenza comporteranno automaticamente un adeguamento dell'importo.

#### **F) Camere Doppie:**

Le camere doppie (occupate da due persone) possono essere composte da:

- 2 letti a 1 piazza e mezzo (double double room)
- 1 letto matrimoniale grande (king size bed)
- 1 letto matrimoniale standard (queen size bed)

Eventuali richieste quali camere comunicanti, letto matrimoniale, letti separati, piani alti, piani bassi, culla etc. saranno da noi trasmesse ai vari alberghi ma la conferma potrà avvenire, previa disponibilità, solo in loco al momento dell'accettazione con possibile conseguente richiesta di supplemento. Mancate assegnazioni non saranno imputabili ad Alidays.

#### **G) Camere con Piano Famiglia:**

Trattasi sempre di una camera doppia (vedasi definizione di camera doppia sopra) che consente di ospitare gratuitamente o a prezzo ridotto uno o più bambini con 2 adulti paganti utilizzando i letti preesistenti. Solo alcuni alberghi consentono tale sistemazione.

#### **H) Camere Triple/Quadruple:**

Ricordiamo che le camere triple e quadruple non hanno mai i 3 o 4 letti.

Per tripla e quadrupla si intende l'occupazione di 3 o 4 persone nella stessa camera utilizzando i letti preesistenti: generalmente due letti da 1 piazza e mezzo (double double) oppure 1 letto matrimoniale grande (king size).

Raramente viene fornito un letto supplementare (rete pieghevole/branda/futon) facendone esplicita richiesta all'arrivo in hotel (talvolta a pagamento). Precisiamo che in alcuni alberghi, a causa di severe regole antiincendio, il letto aggiunto non viene mai fornito.

#### **I) Resort Fee:**

In determinate località alcuni alberghi, a fronte di servizi accessori, applicano ulteriori tasse denominate "Resort fee", che verranno addebitate direttamente in loco sulla carta di credito dei clienti. In tali casi Alidays non può essere ritenuta responsabile per tali addebiti.

#### **J) Overbooking:**

Trattasi di prenotazioni ricevute dall'hotel per numero camere superiori alla disponibilità; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dal controllo dell'operatore Alidays. Sottolineiamo che l'overbooking è ammesso dai contratti standard alberghieri; al verificarsi di tale evento l'hotel ha l'obbligo di "riproteggere" i clienti in hotel e sistemazioni di pari categoria. L'overbooking può essere operato dall'hotel senza preavviso e quindi anche la mancanza di tale preventiva informazione non può in nessun caso costituire oggetto di contestazione, né nei confronti del fornitore di servizio, né nei confronti di Alidays.

#### **K) Minori degli anni 14 all'Estero**

I genitori/tutori/affidatari di minori degli anni 14 che concludono un contratto di compravendita di viaggio con Alidays, sono tenuti a consultare il link qui di seguito indicato (<http://www.poliziadistato.it/articolo/view/191/>) che precisa quali documenti sono tassativamente necessari affinché il minore degli anni 14 si rechi legittimamente all'Estero e non gli venga impedito l'accesso.

L'inottemperanza da parte del genitore/tutore/affidatario del minore alle prescrizioni di legge non comporta attribuzione di responsabilità alcuna ad Alidays.

#### **L) Tour guidati**

In ragione del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, Alidays può vedersi costretta a cancellare i tour guidati nel termine di 35 giorni precedenti la data fissata per la partenza.

In caso di tale cancellazione il turista si farà carico dei costi sostenuti da Alidays per la conferma dei servizi collegati al tour cancellato (ad esempio i costi della biglietteria aerea). Resta tuttavia fermo l'impegno da parte di Alidays di individuare una proposta alternativa equiparabile al tour guidato cancellato non comportante alcun onere da parte del turista.

#### **M) Il diritto di recesso del turista**

Con riguardo all'art. 6 – prenotazioni – ultimo comma, in ottemperanza alla disposizione di cui all'art. 32, comma II, seconda parte, Cod. Tur., Alidays comunica al turista l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del Dlgs 206/2006.

Si rendono perciò applicabili al turista che recede dal contratto le disposizioni di cui agli artt. 40, 41 e 42 Cod. Tur. e la previsione di cui al paragrafo seguente rubricato "Penalità di annullamento per viaggi individuali. "

#### **N) Penalità di annullamento per viaggi individuali:**

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma dell'articolo 9 (delle Condizioni Generali di contratto) e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'articolo 7 1° comma (del le Condizioni Generali di contratto) e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o in fase di conferma dei servizi, saranno addebitati a titolo di penale:

- la quota individuale di gestione pratica;
- il premio della copertura assicurativa;

le seguenti percentuali sulla quota viaggio:

- dalla conferma fino a 30 giorni prima della partenza: 10% della quota di partecipazione;
- da 29 a 20 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione
- dal 19 al 10 giorni prima della partenza: 50% della quota di partecipazione
- da 9 a 3 giorni prima della partenza: 75% della quota di partecipazione
- oltre tale termine : 100% della quota di partecipazione

Oltre alle penalità relative alla biglietteria aerea (tariffe speciali, instant purchase, low cost e voli di linea) applicate dal vettore aereo in base al proprio regolamento; e/o ad alcuni servizi, specificati all'atto della prenotazione, le cui penali potranno differire in maniera sostanziale da quelle sopra riportate.

Si precisa che:

- il riferimento è sempre ai giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi);
- per gruppi precostituiti le penali di cancellazione saranno pattuite in fase di preventivo e/o al momento della conferma del viaggio;

- in ogni caso, nessun rimborso spetta al consumatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale;
- le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti di espatrio.

#### **O) Variazioni di prezzo**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato all'atto della conferma della pratica.

Alidays non applicherà alcun adeguamento valutario sulle pratiche individuali già confermate. Fanno eccezione i gruppi per i quali la politica valutaria può essere concordata di volta in volta con il nostro reparto dedicato, a seguito di accordi specifici tra le parti.

Le variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante, nonché dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, potranno subire modifiche ai sensi e nel rispetto del Codice del Turismo (art. 40).

Quanto al costo del carburante, per i voli di linea, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalla Compagnie Aeree.

Le variazioni e gli adeguamenti del prezzo di listino verranno comunicati ai turisti attraverso le agenzie intermedie.

#### **P) Escursioni e Servizi Facoltativi acquistati in loco**

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Alidays nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Alidays né a titolo di organizzatore né di intermediatore di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

#### **Q) Clausola di mediaconciliazione**

Le controversie derivanti dal presente contratto o quelle ad esso collegate – comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione – saranno sottoposte a un tentativo di conciliazione che verrà esperito presso un qualsiasi organismo di Mediazione iscritto nel registro depositato presso il Ministero di Grazia e Giustizia ai sensi del Capo III – Organismi di Mediazione – del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successivi regolamenti attuativi, scelto dal turista e situato nel Capoluogo di Regione più vicino al suo luogo di residenza.

Tale procedura di mediazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67, All. 1 del Dlgs 79/2011.

#### **R) Viaggiare Sicuri**

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) o la Centrale Operativa Telefonica al numero 06/491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il consumatore provvederà – consultando tali fonti – a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio.

#### **S) Privacy**

Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/2003: I dati del sottoscrittore del presente contratto e quelli degli altri partecipanti, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica in rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire relativi servizi. Titolari dei trattamenti sono- salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente visibili anche sul catalogo e/o nei rispettivi siti web- l'Agenzia venditrice e l'Agenzia organizzatrice. Laddove necessaria, la comunicazione dei dati sarà eventualmente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei servizi parte del pacchetto turistico o comunque a soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. In ogni momento potranno essere esercitati tutti i diritti ex art. 7 D. Lgs. 196/2003.