

## 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 modifiche e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale stante la specifica competenza.

L'Organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia verso i viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del turista presso la località di partenza.

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

1. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista le seguenti informazioni:

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

2. L'organizzatore predispose in catalogo o nel programma fuori catalogo - anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esemplificativo:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A dell'organizzatore; **estremi delle garanzie per i viaggiatori** ex art. 50 Cod. Tur.; estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo; parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.).

## 6. PREPOSTA DI ACQUISTO - 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 che ne curerà la consegna al turista medesimo.

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.

Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come definiti dall'art. 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso ex art. 47 1° comma lett. g. **(vedi scheda tecnica – voce Il diritto di recesso del turista)**.

## 7. PAGAMENTI

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);  
b) acconto non superiore al 25% del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita e pertanto prima della eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art. 1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto turistico richiesto.

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

3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Turista all'intermediario e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 50 D.Lgs. 79/2011 nei confronti di quest'ultimo, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal turista o per il tramite dell'intermediario dal medesimo turista scelto.

## 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 o nel sito web dell'Operatore. 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 sui siti web.

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

Il prezzo è composto da:

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

Il presente articolo si applica anche ai pacchetti turistici inerenti viaggi di gruppo.

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

Prima della partenza l'organizzatore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista direttamente o tramite il suo intermediario, 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 recedere senza pagamento di penali ed ha 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 comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

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, 2° 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 di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore possa proporglielo, 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.

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.

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

## 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per 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 E VARIAZIONE PRATICA

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.

Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

In ogni caso il Turista che richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata (a titolo meramente esemplificativo: sostituzione di persona, correzione del nome mal comunicato, richiesta di rettifica data e purché non costituisca novazione contrattuale, richiesta modifica città di partenza, ecc.) , purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Tour Operator oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfetario.

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.

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/>.

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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.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 al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

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 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 - e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it).

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei Turisti.

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

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

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 compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

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, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "villaggio turistico", l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

#### **15. REGIME DI RESPONSABILITÀ**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse 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, compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 50 e 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. o 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 appresta con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista in difficoltà secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

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 o inesattezza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto turistico mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. A questo fine è onere del turista utilizzare il numero telefonico indicato nei documenti di viaggio. Diversamente il risarcimento del danno potrà essere diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Il turista, al fine di consentire all'organizzatore e/o all'intermediario di provvedere alla costituzione in mora del proprio prestatore di servizio, dovrà altresì 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 il termine di 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 Allianz Global Assistance 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 di ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO ovvero a copertura delle penali di recesso.
- Polizze Integrative Spese Mediche mirate ad incrementare le garanzie e le somme assicurate già previste nell'Assicurazione base "INTERASSISTANCE 24 ORE SU 24 e Bagaglio".

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Turisti al momento della partenza.

## 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE 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. GARANZIE AL TURISTA (art. 50 e 51 Cod. Tur.).

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dell'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista.

Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzazione, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo del Tour Operator e/o sito web dell'Organizzatore medesimo e nell'estratto conto e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista\viaggiatore.

Le modalità per accedere alla garanzia e i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono indicati nel sito del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori", all'indirizzo [www.fondoastoi.it](http://www.fondoastoi.it), in quanto soggetto giuridico al quale aderisce Alidays S.p.a.

Al fine di evitare di incorrere in decadenze, l'istanza di rimborso dovrà essere presentata entro 30 giorni dalla data in cui avrebbe dovuto concludersi il viaggio, per permettere al Fondo l'esercizio di ogni utile azione per la surroga o la rivalsa nei confronti di ogni soggetto passivamente legittimato. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del turista, consente la remissione nei termini medesimi.

L'indirizzo web del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori" è riportato altresì nei siti, nei cataloghi e nei documenti relativi al contratto di acquisto di pacchetto turistico

(estratto conto o conferma di prenotazione) dello stesso Tour Operator\Organizzatore.

## 22. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nell'accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista\viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005 (richiamato all'art.5).

### ADDENDUM

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

### A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro 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.).

### C) INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto del DLGS 196/2003 e successive modificazioni, in forma cartacea e digitale. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 DLGS 196/2003 contattando il titolare del trattamento: ALIDAYS S.p.A. (p.iva: 03504590963), con sede in Via Pietro Colletta n. 39, 20135, Milano (MI)

\*\*\*\*\*

## 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 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.p.A. 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 Turismo e dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate nel presente catalogo.

## PROCEDURA DI MEDIACONCILIAZIONE

Ai sensi dell'art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di pacchetti turistici, Alidays propone al turista fruitore del pacchetto turistico di tentare la risoluzione delle contestazioni insorte mediante esperimento della procedura di mediazione così e come è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche. Il turista avrà la facoltà di scegliere un Organismo di Mediazione iscritto nel registro depositato presso il Ministero della Giustizia avente sede nel capoluogo di regione ove egli risiede. L'esperimento di tale procedura costituirà condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

\*\*\*\*\*

## **SCHEDA TECNICA servizi a terra** 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°27 della Regione Lombardia del 1 ottobre 2015 "Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo."

I programmi di viaggio sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali, 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; al momento della conclusione del contratto, pertanto, il prezzo potrebbe essere diverso da quello indicato nel preventivo.

Tale corrispettivo è quello che viene indicato ad Alidays dai propri prestatori di servizi al momento della conclusione del contratto di acquisto del pacchetto turistico

Organizzazione tecnica: Alidays S.p.A. – 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 turista Alidays ha inoltre stipulato con la medesima Compagnia di Assicurazioni una polizza supplementare alla RC "Grandi Rischi" per ulteriori € 31.500.000,00.

Garanzie per i viaggiatori: "FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI", con sede in Viale Pasteur, 10 – 00144 Roma, C.F.97896580582 Iscrizione Reg. Persone Giuridiche di Roma n.1162/2016

### A) Termini di pagamento

Il saldo del prezzo del pacchetto prenotato dovrà essere versato non oltre il 20 (esimo) giorno precedente la partenza, salvo diverso specifico accordo fra le parti. Diversamente Alidays si riserva la facoltà di non consegnare i documenti di viaggio.

Poiché alcuni 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 Alidays si riserva la facoltà di richiedere la corresponsione del relativo prezzo anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza. In caso non ricevesse il corrispettivo, Alidays si riserva la facoltà di non concludere il contratto.

Poiché alcuni vettori aerei pongono quale condizione per la conclusione del contratto di trasporto aereo il pagamento del biglietto al momento dell'emissione l'autorizzazione all'emissione da parte del turista dovrà pervenire ad Alidays per iscritto.

Allo scopo di concludere il contratto fornito di trasporto aereo, Alidays si riserva la facoltà di richiedere al turista la corresponsione del relativo prezzo anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza, In caso il turista non pagasse il corrispettivo, Alidays si riserva la facoltà di non

accettare la proposta del turista e quindi di non concludere il contratto di turistico viaggio.

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

Alidays richiede la corresponsione dell'importo di € 70,00 oltre al prezzo del pacchetto turistico a titolo di 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 turista successivamente alla conferma da parte di Alidays, ai sensi del art. 12 delle Condizioni Generali di contratto, determina l'addebito al turista di una quota aggiuntiva denominata "*Spese variazioni pratica*" corrispondente a € 50,00. La modifica del nominativo del turista 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 responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori di servizi e tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata da Alidays alle parti interessate. Qualora l'impossibilità di effettuare la modifica determinasse il turista all'esercizio del diritto di recesso dal contratto di compravendita del pacchetto turistico saranno applicabili le stesse condizioni di recesso indicate al punto "*penalità di annullamento per viaggi individuali*".

### **D) Modifiche di programma di viaggio richieste dal turista prima della partenza – relative spese e penali**

Le modifiche a prenotazioni già confermate richieste dal turista comportano l'addebito della somma di € 50,00 nonché il pagamento delle eventuali penali che verranno applicate dai fornitori di servizi oggetto della modifica, incluse le spese di variazione.

**Il turista o l'agente di viaggio è tenuto a precisare espressamente se 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) 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.

### **F) 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.

### **G) 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.

### **H) 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. Tali somme non saranno rimborsate da Alidays in quanto non conosciute al momento della conferma della prenotazione.

### **I) Overbooking:**

Trattasi di prenotazioni ricevute dall'hotel per numero camere superiori alla disponibilità; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dalla vigilanza di Alidays. 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 essere imputata ad 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 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 cancellazione il turista, opportunamente informato della particolarità della prenotazione al momento della richiesta, si farà carico dei costi sostenuti da Alidays per la cancellazione 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 2, seconda parte, Cod. Tur., Alidays comunica al turista l'esclusione del diritto di recesso ex art. 47 1° comma lett. g. 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 turista 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 delle Condizioni Generali di contratto e tranne ove diversamente specificato in fase di conferma dei servizi, saranno addebitati a titolo di penale:

- 1) la quota individuale di gestione pratica;
- 2) il premio della copertura assicurativa;
- 3) 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

Le penali 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 quelle relative ad alcuni servizi specificati all'atto della prenotazione potranno differire in maniera sostanziale da quelle riportate ai punti 1), 2) e 3). Il turista è informato di questa differenza dall'agenzia di viaggi e accetta di pagarne il corrispettivo tramite questa in caso di annullamento.

L'annullamento di singoli servizi comunicata dal turista in loco comporta il pagamento della relativa penale

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 turista 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. Nel caso dei Gruppi il criterio valutario è concordato di volta in volta con il 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 intermediarie e si intenderanno accettati dal turista al momento del ricevimento da parte di queste ultime.

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

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal

turista in loco e non ricomprese del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Alidays. Pertanto alcuna 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. Il prezzo del servizio pagato in loco dal turista non potrà essere ripetuto da Alidays

#### **Q) Copertura assicurativa**

In riferimento all'art. 19 si precisa che la copertura assicurativa inclusa nei pacchetti turistici Alidays è operativa dalla data di erogazione del primo servizio fornito da Alidays alla data di erogazione dell'ultimo servizio fornito da Alidays. Restano esclusi dalla copertura assicurativa i servizi che non sono inclusi nel periodo sopra indicato.

#### **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 turista provvederà – consultando tali fonti – a verificarne il contenuto prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio nonché prima della partenza.

### **SCHEMA TECNICO volo**

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

#### **A) Tariffa aerea e adeguamenti:**

a. La garanzia della tariffa aerea è assicurata solo ed esclusivamente all'atto dell'emissione della biglietteria, con conseguente pagamento dell'intero importo (tariffa + tasse + fee). Il cliente dovrà autorizzare per iscritto l'emissione della stessa considerando che il pagamento dovrà essere effettuato in via immediata o comunque concordata con Alidays. Vi informiamo che tutte le tariffe dei voli di avvicinamento hanno scadenza giornaliera; il costo dovrà essere quindi considerato come indicativo e potrà essere confermato solo al momento dell'emissione. All'atto dell'emissione eventuali cambi di classe possono comportare variazioni di costo sull'intera tratta, non solo sull'avvicinamento. Precisiamo infine che Alidays, prima dell'emissione, non si assume alcuna responsabilità per eventuali cambi operativi e cancellazioni conseguenti a doppie prenotazioni. Eventuali adeguamenti della tariffa aerea verranno comunicati entro 21 giorni prima della partenza o comunque fino alla data di emissione del biglietto.

b. Prezzo dei servizi in occasione della conferma dei fornitori: L'emissione dei biglietti aerei è conseguente alla conferma della prenotazione di tutti i servizi turistici da parte dei fornitori, quindi anche dei servizi a terra; il tempo della loro conferma potrebbe pertanto incidere sulla variazione del prezzo del biglietto aereo secondo quanto precisato sopra. Il prezzo indicato nel preventivo è suscettibile di variazione in ragione del tempo di conferma dei servizi.

Quanto sopra vale, a maggior ragione per i tour guidati la cui



partenza è soggetta a riconferma dal fornitore a 45 giorni dalla data di partenza. Sarà cura di Alidays informare l'agenzia di viaggio di qualunque variazione del prezzo non appena comunicata dal vettore aereo.

**B) Cambio operativo (schedule change):** Vi ricordiamo che, nonostante la tariffa tour operator preveda la possibilità di avere un time limit per l'emissione dei biglietti deregolamentato rispetto alle tariffe pubblicate, la stessa non è garantita in caso di aumento tasse né nell'eventualità di un cambio operativo (schedule change) a seguito del quale l'intero itinerario dovrà essere riquotato e sarà soggetto alla disponibilità dei voli. La garanzia della tariffa e delle tasse e della migliore riprotezione in caso di cambio operativo può essere garantita solo con l'emissione della biglietteria.

**C) Obbligo contatto telefonico:** Nuova normativa CEE (CE 261/2004): in base all'obbligo delle compagnie aeree di informare i propri clienti in caso di eventuali variazioni operative, sancito dalla nuova normativa CEE (CE 261/2004), dovrà essere comunicato un contatto telefonico dei passeggeri che andrà inserito nel piano voli. In caso contrario, le nuove norme di tutela potrebbero non essere applicate. Si richiede inoltre il numero e la scadenza del passaporto e la data di nascita dei passeggeri ai soli fini del corretto completamento del PNR. Alidays non si assume responsabilità alcuna per l'errata o mancante comunicazione dei dati richiesti. Per ulteriori informazioni si rimanda all'art. 13 delle Condizioni Generali.

**D) Check in on line:** Si consiglia di effettuare il check in on line del volo le 24/48 ore precedenti la partenza e comunque non appena disponibile sul sito della compagnia aerea. E' possibile effettuare il check in on line direttamente dal sito della compagnia aerea nei tempi e nei modi indicati dalla stessa. In fase di check in on line sarà possibile selezionare i posti aerei desiderati, secondo le disponibilità e le disposizioni della compagnia aerea. In caso non fosse possibile effettuare il check in on line, i posti verranno assegnati direttamente in aeroporto.

**E) Assegnazione posti:**

a. Alidays si impegna, ove possibile, ad assegnare i posti su voli internazionali. Su richiesta esplicita dei Clienti / Agenzia e quando la compagnia aerea lo consente, ALIDAYS potrà occuparsi dell'acquisto dei posti con un supplemento di 35 EURO a persona, in aggiunta al costo del posto. Ricordiamo che i posti assegnati, ad eccezione di quelli a pagamento, possono essere modificati a discrezione della compagnia aerea in qualsiasi momento. L'assegnazione dei posti vicini viene fatta sulla base della disponibilità.

b. Qualora non fosse possibile effettuare la pre-assegnazione per motivi tecnici o per qualsiasi altra ragione, nessuna responsabilità potrà essere imputabile ad Alidays Spa. Le compagnie indicate di seguito NON consentono la preassegnazione dei posti: Gruppo Alitalia (se voli in codeshare), Delta, Air France, KLM, Air Canada (solo alcuni voli, per maggiori info contattare il Booking) Air Europa, American Airlines (quando è un code share con BA o IB) Austrian, British Airways, Blu Panorama, Cathay Pacific (solo per alcune classi di prenotazioni, per maggiori info contattare il Booking), Etihad (solo sul volo Roma/Abu Dhabi operato da Alitalia), Hawaiian Airlines, Iberia, Lufthansa, Meridiana Fly, Singapore Airlines, Qantas, Swiss, United Airlines (quando è un code share con LH). Alcune tra le compagnie sopra indicate consentono l'acquisto dei posti sul

loro sito internet, dopo l'emissione dei biglietti. Vi invitiamo a consultare i siti delle compagnie aeree per maggiori informazioni. La compagnia aerea si riserva la facoltà di modificare tale assegnazione in base alle proprie esigenze di servizio o per causa di forza maggiore.

**F) Negato imbarco - overbooking:** Trattasi di prenotazioni ricevute dalla compagnia aerea per un numero posti superiori alla disponibilità reale del vettore; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dalla vigilanza di Alidays. L'overbooking dei passeggeri in partenza da un aeroporto comunitario o in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo a destinazione di un aeroporto comunitario operato da un vettore comunitario, è ammesso e disciplinato dal Regolamento CE n.261/2004 art. 4 e ss.

**G) Smarrimento bagagli:** In caso di smarrimento bagagli, si ricorda di rivolgersi immediatamente all'ufficio bagagli indicando il proprio cognome e il numero di volo. L'ufficio bagagli provvederà a rilasciare il codice P.I.R. (Property Irregularity Report) che si raccomanda di conservare con cura. Il codice P.I.R. servirà a localizzare il bagaglio, tramite l'inserimento nel motore di ricerca *Worldtracer*. Alidays non potrà ritenersi in alcun modo responsabile del ritardo della consegna o della perdita dei bagagli, né potrà farsi carico degli eventuali costi sostenuti a causa di tale disagio. In ogni caso, si raccomanda di contattare immediatamente l'assicurazione al n. +39.02.26609604 e il servizio assistenza Alidays attivo 24 ore su 24 al n. +39.02.87238400.

**H) No show:** In caso di perdita di un volo per cause dipendenti dai clienti (no show), la compagnia aerea si riserva il diritto di cancellare tutti i segmenti di volo successivi a quello non volato. E' onere del turista avvertire tempestivamente Alidays in tal caso, onde evitare disagi sulla prosecuzione del viaggio e permettere un'adeguata assistenza da parte del T.O.

**I) Reclami:** Eventuali reclami circa la gestione del volo devono essere aperti e gestiti personalmente dal turista, attraverso il sito della compagnia aerea e con le modalità dalla stessa indicate. Alidays non avrà accesso ai dati forniti e non potrà effettuare verifiche in tal senso per motivi di privacy.