

# SCHEDE TECNICHE E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## 1. FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetti turistici sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 -nuovi) così come modificato dal D.lgs. 21 maggio 2018 n. 62 di recepimento ad attuazione della Direttiva UE 2015/2302 e sue successive disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

## 2. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il pacchetto turistico è costituito dalla combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici quali:  
1. il trasporto di passeggeri; 2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motore al sensi del decreto ministeriale 28 aprile 2008 o di motodischi che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisca parte integrante di uno dei servizi turistici di cui al numero 1, 2, 3, e non sia un servizio finanziario o assicurativo al fine dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:  
1. Tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;  
2. Tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: 2.1 acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2 offerti venduti o fatturati ad un prezzo forfetario o globale; 2.3 pubblicizzati venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoghi; 2.4 combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ed il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti si sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

## 3. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDE TECNICHE

1. Organizzazione tecnica VOX TOUR OPERATOR di VOX Srl - Via Perosi 16 - 20900 MONZA

2. Autorizzazione provincia Monza e Brianza MB -1913882 DEL 28.09.2017

3. Polizza assicurativa - R.C. Organizzatori ed Intermediari di viaggio Europe Assistance N. 4417624

4. I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto assicurato dalle presenti condizioni generali, sono assistiti da una garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento del sensi di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 47 del Codice di Turismo.

A tale scopo VOX TOUR OPERATOR di VOX Srl ha stipulato una polizza con:

FONDO GARANZIA VIAGGI Srl - Via Nazionale 60 - 00184 Roma

Certificato N. A/190.5301/2/2021/R Uffici Operativi: fondo@garanzieviaggi.it - tel. 06.99.70.57.92

Telefoni emergenze 348.07.49.285 - 373.85.64.370 - sito www.garanzieviaggi.it

5. Il presente catalogo è valido dal 01.01.24 al 31.12.24

6. I prezzi pubblicati nel presente catalogo sono espressi in Euro. Per i viaggi in paesi extra UE, i cambi di riferimento sono quelli pubblicati sui cataloghi del Tour Operator (con i quali si collabora per i viaggi all'estero) nelle cui "Condizioni Generali di Contratto di vendita di pacchetti turistici" indicano il dettaglio dei valori relativi ai cambi applicati o la data del giorno dei cambi di riferimento pubblicati su "iSole24 Ore".

7. Il costo del carburante è soggetto a variazioni che possono modificare il prezzo del pacchetto; tali variazioni vengono computate a passeggero e sono il risultato dell'applicazione del criterio di calcolo del vettore che esegue il servizio in base alle norme vigenti.

8. Il nome del vettore che effettuerà i voli (per i viaggi pubblicati che prevedano questo trasporto) è indicato nel documento di conferma della prenotazione del fornitore / tour operator con cui si collabora per la proposta di viaggio e/o nei documenti di viaggio che verranno consegnati prima della partenza.

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

## 4. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI

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

4.2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

4.3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico e fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

4.4. Il contratto di pacchetto turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore inviava conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso il venditore.

4.5. Il viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solitamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore.

4.6. I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio e a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

4.7. Eventuali escursioni, servizi o prestazioni accessorie a pagati dai viaggiatori a destinazione sono esterne al presente contratto. Pertanto nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta all'organizzatore o al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione.

## 5. PAGAMENTI

5.1. All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) la quota di iscrizione o gestione pratica (vedi art. 6) b) l'acconto nella misura indicata dall'organizzatore o dal venditore che viene versato a titolo di caparra confermatrice ed anticipo contro prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita del pacchetto 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. Il saldo dovrà essere versato all'organizzatore o al venditore con il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo, o nella conferma di prenotazione.

5.2. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione all'organizzatore delle somme versate dal viaggiatore al venditore comporterà l'automatica risoluzione di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il venditore, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite del venditore.

## 6. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO

6.1. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi. Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: - prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante e altre fonti di energia; - il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 7.2. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

6.2. Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione; espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali vitte e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali. 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.

## 7. MODIFICA, RECESSO DELL'ORGANIZZATORE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

7.1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, purché si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicando al viaggiatore su un supporto durevole, anche tramite il venditore.

7.2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare le richieste specifiche accettate in precedenza e riportate espressamente nel contratto oppure prova di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere del contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

7.3. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o il pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

7.4. In caso di recesso del contratto di pacchetto turistico ai sensi del precedente comma, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quindici giorni del recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati fino al momento del viaggio e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 49, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 Codice Turismo.

7.5. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

## 8. RECESSO DEL VIAGGIATORE

8.1. Il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali se: a) prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui al punto 7.2 oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore; b) in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare.

8.2. L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore non legittima il recesso senza penali, previsto per legge, potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente dall'organizzatore.

8.3. In caso di recesso del contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori dei casi elencati al punto 8.1 sarà addebitata una penale indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5, comma 1. L'importo della penale sarà quantificato sommando: la quota forfetaria individuale di gestione pratica, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni lavorativi (sabato escluso) prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello di inizio del viaggio):

- dal giorno successivo alla prenotazione a 30 gg lavorativi	penalità del 10%
- da 29 a 20 gg lavorativi	penalità del 30%
- da 19 a 15 gg lavorativi	penalità del 50%
- da 14 a 03 gg lavorativi	penalità del 75%
- nessun rimborso dopo tale termine	

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione (es: costo del volo e transfer, se inclusi nel pacchetto, saranno sempre addebitati in caso ed indipendentemente dalla data di annullamento) e/o, le medesime penali dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi pre-costituiti tali percentuali, se diverse, verranno comunicate di volta in volta. Nel caso di gruppi pre-costituiti con un viaggio organizzato con la collaborazione di altro tour operator, con percentuali di penalità di recesso del consumatore diverse dalla tabella sopra riportata, si riterranno valide le percentuali applicate dal Tour Operator per quanto concerne i viaggi di gruppo.

8.4. In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari su successive, senza penale e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

9. MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL VIAGGIATORE Le modifiche richieste dal viaggiatore a prenotazioni già accettate, non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifica comporta l'assunzione da parte del cliente di un addebito fisso di almeno €30,00 per persona e di eventuali costi aggiuntivi si rendano necessari per sostituzione e/o aggiunte di servizi che siano diversi da quelli prenotati di cui al contratto originale.

10. 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 risultasse possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per seri 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 del mezzo e di 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.

## 11. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE

11.1. Il viaggiatore può far sostituire a sé altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio 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) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione.

11.2. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

11.3. In applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

11.4. Se il viaggiatore richiede la variazione di un elemento e/o servizio turistico di una pratica già confermata e purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, dovrà corrispondere all'organizzatore le spese amministrative e di gestione pratica e le spese conseguenti alla modifica stessa (nell'ipotesi debba essere rimessa biglietto aerea, la cessione comporterà l'applicazione della tariffa aerea disponibile in tale data).

12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI (si rimanda alla lettura del testo integrale sul sito e/o a tergo del contratto di viaggio)

12.1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale - aggiornate alla stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno nei corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

12.2. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le Quattro Locuste ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareestero.it](http://www.viaggiareestero.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandosi prima dell'inizio del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

12.3. I viaggiatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza o, 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. Il viaggiatore è tenuto altresì ad informare di eventuali sue esigenze e condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità ecc.) e a specificare la richiesta di relativi servizi personalizzati.

12.4. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati 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 al normale consiglio.

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

I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

12.6. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano causato o contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento o altri obblighi in questione nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza, nonché per l'esercizio del diritto di surroga nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

12.7. Il viaggiatore deve sempre comunicare tempestivamente all'organizzatore, anche tramite il venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto.

12.8. Il viaggiatore è tenuto ad informare il venditore di eventuali sue esigenze e condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità ecc.) e a specificare la richiesta di relativi servizi personalizzati.

13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo ed in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni 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 dell'UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

14. REGIME DI RESPONSABILITÀ L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che 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. Il venditore presso il quale si è 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 previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

## 15. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

15.1. Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni costituenti il pacchetto turistico e i relativi termini di prescrizione sono disciplinati dagli artt. 43 - 46 del Codice del Turismo e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del Codice Civile, ad eccezione del danno alla persona non soggetto a limite prefissato.

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

15.3. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

17. OBBLIGO DI ASSISTENZA L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7 Cod. Tur. In particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPIANTO Se non espressamente già comprese nel pacchetto, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso i nostri uffici specializzate polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto.

19. GARANZIE AL VIAGGIATORE (art. 47 Cod. Tur.) I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo.

20. SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI I contratti aventi ad oggetto offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro servizio separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico e non godono delle tutele previste dalla Direttiva Europea 2015/2302.

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."