

INFORMAZIONI IMPORTANTI

Travel Friends SENZA UGUALI: VIAGGI ESCLUSIVI E PARTENZE GARANTITE

I VIAGGI GUIDATI

La presente pubblicazione contiene la programmazione Viaggi Guidati Travel Friends. Tutte le nostre proposte sono gestite in collaborazione con partner affidabili che garantiscono standard qualitativi elevati.

I Viaggi Guidati includono servizi esclusivi per i clienti Travel Friends. In alcuni casi sono previsti servizi condivisi con passeggeri italiani prenotati con altri tour operator. Raramente i servizi vengono condivisi con passeggeri di altre nazionalità. Nei singoli programmi di viaggio sono specificate le caratteristiche di ogni singolo gruppo.

NUMERO DI PARTECIPANTI E PARTENZE GARANTITE

Le partenze e le quote sono riconfermate al raggiungimento di quindici partecipanti, salvo diversamente specificato. I viaggi che invece non gestiamo in esclusiva sul mercato italiano, sono riconfermati con un minimo di due partecipanti e prevedono un numero minimo/massimo di partecipanti non definibile a priori.

Anche le date di partenza contrassegnate come Partenza Garantita si intendono confermate con un minimo di due partecipanti.

PREPARARSI ALLA PARTENZA PER VIAGGIARE TRANQUILLI

DATI ANAGRAFICI

Al momento della prenotazione tutti i partecipanti dovranno comunicare il proprio nome e cognome; inoltre per i ragazzi inferiori ai 12 anni è necessario segnalare anche la data di nascita. I dati forniti dovranno corrispondere a quelli riportati sul passaporto perché saranno utilizzati per la prenotazione dei servizi e per l'instestazione dei biglietti aerei. In caso di non conformità dei documenti potrà essere negato l'imbarco o il soggiorno. In tal caso Travel Friends non potrà essere ritenuto responsabile e tutte le spese conseguenti saranno a carico del partecipante.

OBBLIGO DI COMUNICAZIONE DEI CONTATTI TELEFONICI

Precise disposizioni di legge obbligano le compagnie aeree a informare i propri clienti in caso di variazioni operative. Per ottemperare a tale disposizione, all'atto della prenotazione, vi preghiamo comunicarci almeno il contatto telefonico, in modo tale da poterlo inserire nel piano voli. Lo stesso contatto sarà utilizzato in caso di problemi durante il viaggio e per garantire le operazioni di assistenza aeroportuale dove previsto. Qualora i clienti decidessero di non comunicare il contatto telefonico richiesto e/o l'agenzia non si attivasse per fornirlo, le norme di tutela non saranno applicate e alcuni servizi potrebbero non essere erogati correttamente.

OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE PER LA FATTURA

In attuazione del D.L. 78/2010 convertito con legge n°122/2010, prot. n°2010/184182 del 22/12/2010, è necessario fornire nome, cognome, codice fiscale, regione, data e luogo di nascita dell'intestatario della fattura.

DOCUMENTI PER L'ESPATRIO E VACCINAZIONI

Precisiamo che tutte le informazioni relative ai documenti di espatrio sono da considerarsi indicative, data la variabilità della normativa in materia. Tali informazioni si riferiscono ai cittadini italiani maggiorenni. Per i cittadini italiani minorenni si ricorda che non è più valida l'iscrizione del minore sul passaporto del genitore e che gli stessi possono viaggiare solo con un passaporto individuale. I clienti di cittadinanza NON italiana devono contattare il Consolato o l'Ambasciata per avere le corrette informazioni per l'espatrio così da evitare spiacevoli sorprese alla frontiera. Per le formalità doganali necessarie e per ogni esigenza di carattere sanitario è sempre opportuno consultare il Centro di Medicina dei Viaggi dell'ASL di appartenenza e il sito: www.viaggiareassicuri.it. Ai viaggiatori diretti all'estero si consiglia di munirsi sempre di passaporto con validità residua e di eventuale visto laddove necessario. Il passaporto resta il principale documento per le trasferte oltre confine, poiché universalmente riconosciuto; mentre sono molti i Paesi (anche europei) che NON accettano la carta d'identità italiana valida per l'espatrio. Si fa presente che in alcuni Paesi (in particolare: Bulgaria, Romania, Svizzera, Turchia, Bosnia, Serbia, Danimarca, Svezia e Norvegia) sono state segnalate sia difficoltà nel riconoscimento delle carte di identità cartacee rinnovate con timbro, sia respingimenti per i possessori di carte di identità elettroniche, soprattutto se rinnovate con un certificato rilasciato dal Comune. Consigliamo di richiedere al proprio Comune la completa sostituzione del documento o di viaggiare con Passaporto in corso di validità.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

I documenti di viaggio, che vi saranno consegnati prima della partenza, contengono informazioni importanti per il regolare svolgimento del tour e devono essere letti con attenzione. Se trovate differenze tra quanto prenotato e quanto indicato nei documenti, segnalatelo subito alla vostra agenzia di viaggio, così da rettificare eventuali errori. Eventuali modifiche apportate per motivi tecnici ai programmi presenti in questo catalogo saranno comunicate attraverso i documenti di viaggio, o a mezzo fax inviato alla vostra agenzia.

SEGNALAZIONI SPECIALI

Si consiglia ai Signori Clienti che siano affetti da una patologia che richieda una costante assistenza medica o infermieristica di viaggiare accompagnati da personale specializzato. In mancanza di ciò, sono pregati di darne tempestiva comunicazione all'atto della prenotazione al personale Travel Friends che declina ogni responsabilità

derivante da siffatte patologie e/o da una mancata/errata comunicazione. Problemi alimentari seri devono essere segnalati già in fase di prenotazione. La segnalazione verrà inoltrata a ristoratori e albergatori, ma ciò non costituirà una garanzia nei confronti delle persone allergiche, alle quali verrà comunque richiesta la sottoscrizione di una liberatoria che solleverà Travel Friends da qualsiasi responsabilità.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Le quote sono espresse in euro. Si intendono per persona e con sistemazione in camera doppia. La quota base è riferita alla data di partenza dall'Italia.

LE QUOTE COMPRENDONO

- Trasporto in pullman Gran Turismo.
- Voli di linea a/r (solo per la formula viaggio in aereo) in classe economica a disponibilità limitata e soggetti a supplemento.
- Eventuali collegamenti aerei interni previsti nel programma di viaggio.
- Franchigia bagaglio come da disposizione della compagnia aerea utilizzata (solo per la formula viaggio in aereo e salvo diversa indicazione).
- Trasferimenti dall'aeroporto di destinazione all'albergo e viceversa, nei giorni di effettuazione del viaggio.
- Assistenza di accompagnatore o guida in lingua italiana (in alcuni casi sono previsti accompagnatori diversi per ogni sezione di viaggio).
- Le visite in programma con guide parlanti italiano.
- Passaggi in treno, battelli o traghetti indicati nei programmi (in Sicilia, Sardegna e Scandinavia è prevista la sistemazione in cabine doppie interne con servizi).
- Sistemazione nelle strutture indicate, o similari, in camera doppia.
- Tasse di soggiorno ove previste (eccetto i viaggi in Russia).
- I pasti indicati nel programma di viaggio (su richiesta possibilità "Supplemento pensione completa con bevande e pasti").
- Tasse e percentuali di servizio.

LE QUOTE NON COMPRENDONO

- Le bevande ai pasti (servizio su richiesta indicato per ogni programma alla voce "Supplemento pensione completa con bevande e pasti", facchinaggi, mance ed extra in genere e di carattere personale).
- Cene di festa di Capodanno, ove non diversamente specificato.
- Le escursioni facoltative.
- Spese ottenimento visto, se necessario.
- Tasse aeroportuali italiane ed estere (quotate all'atto della prenotazione e soggette a variazioni sino all'emissione dei titoli di viaggio, vedere indicazione in ogni programma alla voce "Supplemento tasse aeroportuali").
- Salvo eccezioni evidenziate nella pagina del programma, non sono inclusi gli ingressi a musei e monumenti.
- Assicurazione (vedi pagine successive).
- Tutto quanto non espressamente indicato ne "Le quote comprendono".

BAMBINI

Le riduzioni bambino, qualora indicate, sono valide fino a 12 anni non compiuti. Di norma la sistemazione dei bambini è prevista in letto aggiunto in camera occupata da altri due adulti. In alcune circostanze però è previsto che la riduzione si applichi solo nel caso in cui il bambino condivida lo stesso letto dei genitori. I nostri circuiti non sono consigliati a bambini di età inferiore ai 5 anni.

OFFERTE SPECIALI

Le offerte speciali dedicate a clienti abituali, single, sposi in viaggio di nozze e anniversari si applicano solo previa segnalazione al momento della prenotazione. Per l'applicazione degli sconti sarà richiesta la documentazione comprovante lo status che dà diritto allo sconto. Offerte, sconti e promozioni, sia da catalogo sia extracatalogo non sono mai cumulabili fra loro, né con altre iniziative commerciali.

SERVIZI: TUTTO CIÒ CHE È BENE SAPERE PRIMA DI PARTIRE IL VIAGGIO IN PULLMAN: INFORMAZIONI E SERVIZI

Travel Friends utilizza solo pullman Gran Turismo e di recente immatricolazione. È necessario segnalare che in alcuni Paesi il livello qualitativo non corrisponde a quello italiano. L'aria condizionata è disponibile in tutti i mezzi (tranne quelli in Nord Europa) ma in alcuni casi potrebbe non essere sufficiente a mitigare ottimamente il caldo. Eventuali bibite e caffè serviti a bordo sono a pagamento. Al momento della prenotazione vi verrà assegnato il posto in pullman che rimarrà lo stesso per tutto il viaggio (a eccezione dei viaggi non in esclusiva Travel Friends). Inoltre, per le partenze in pullman dei seguenti viaggi il posto in pullman non è assegnato: "Sicilia Classica", "Sicilia Autentica", "Calabria", "Costiera Amalfitana", "Matera e la Basilicata" durante il percorso fino a Napoli e ritorno, i viaggi "Sardegna" e "Tuscia: Paesaggi Etruschi" durante il percorso fino a Viterbo e ritorno, i viaggi "Il Chianti" e "Umbria" durante il percorso fino ad Arezzo e

ritorno, i viaggi "Puglia" e "Salento e Cuore di Puglia" fino a Foggia e ritorno. In caso di partenze con pochi partecipanti potrebbero essere usati minibus da turismo, adeguati al numero di persone che effettuano il viaggio e comunque dotati di tutti i comfort; il numero di posto assegnato in fase di prenotazione potrebbe quindi cambiare. Consigliamo di portare non più di una valigia a persona in considerazione delle norme presenti in diversi Paesi che prevedono un limite massimo di carico. A bordo è sempre vietato fumare (il divieto si estende anche alle sigarette elettroniche) ed è obbligatorio mantenersi seduti quando il mezzo è in movimento. Si rammenta di vigilare personalmente il bagaglio a mano in quanto si declina qualsiasi responsabilità in caso di smarrimento e/o furto di oggetti e documenti personali.

INFORMAZIONI IMPORTANTI

IL VIAGGIO IN AEREO: INFORMAZIONI E SERVIZI

ASSISTENZA

Proponiamo partenze da diversi aeroporti italiani, con voli di linea delle maggiori compagnie aeree. Negli aeroporti di Roma Fiumicino e Milano Malpensa è prevista la presenza di un'assistente che vi aiuterà nel disbrigo delle operazioni di imbarco. Sarete contattati dall'assistente il giorno prima della partenza per fissare l'orario e il luogo di appuntamento (è necessario fornire almeno un recapito telefonico). Nei restanti aeroporti italiani non è prevista assistenza e pertanto le procedure di imbarco saranno svolte individualmente.

CHECK-IN ONLINE

Numerose compagnie aeree hanno attivato il servizio di check-in online che consente di selezionare il posto desiderato (in alcuni casi il servizio è a pagamento) e stampare la carta d'imbarco. Si tratta di una procedura che offre il doppio vantaggio di velocizzare le procedure di imbarco in aeroporto e fornire maggiori garanzie al passeggero in caso di overbooking. La procedura di check-in online è totalmente a carico del passeggero.

BAGAGLI

È importante utilizzare le etichette bagaglio fin dalla partenza per facilitare poi il recupero del bagaglio a destinazione. Ricordiamo che nei voli di linea è consentito imbarcare di norma un bagaglio a persona, del peso massimo di 15 kg. Inoltre si può portare in cabina un bagaglio a mano, soggetto a dimensioni ben stabilite, che di norma non deve superare il peso di 5 kg. È consigliabile verificare tutte le informazioni sui bagagli direttamente nei siti internet delle compagnie aeree. È importante sapere che le franchigie dei voli interni potrebbero essere diverse rispetto a quelle dei voli internazionali. Ogni eventuale eccedenza deve essere regolata prima dell'imbarco attraverso il pagamento delle tariffe in vigore. Nel caso si verifici lo smarrimento del bagaglio da parte della compagnia aerea, la denuncia e le pratiche per la restituzione dello stesso sono a carico del passeggero. Si ricorda che la denuncia di smarrimento (P.I.R. Property Irregularity Report) dovrà essere effettuata presso le autorità competenti e prima di lasciare l'aeroporto. Bisogna tenere presente che, in caso di smarrimento del bagaglio, la compagnia aerea responsabile del disservizio dovrà garantire un rimborso giornaliero per l'acquisto di generi di prima necessità.

TRASFERIMENTI

All'aeroporto di destinazione, sarete attesi dall'autista che effettua il trasferimento in albergo, mentre nella città dove il tour si conclude, un autista si occuperà del trasferimento dall'albergo all'aeroporto e le operazioni di imbarco verranno fatte individualmente. Tali trasferimenti si prevedono solo quando sono inclusi nella quota o quando vengono specificatamente richiesti.

RITARDI

In caso di ritardo del volo, vi preghiamo di contattare i nostri uffici (vedi paragrafo Assistenza Travel Friends) che si attiverà per spostare l'orario del trasferimento, dove possibile. Ricordiamo che eventuali disservizi legati a ritardi dei voli devono essere risolti direttamente in aeroporto con la compagnia aerea. Inoltre va considerato che, per motivi di sicurezza, al personale assistente Travel Friends è vietato operare nell'area imbarchi, pertanto in questi spazi è escluso qualsiasi contatto diretto tra i nostri assistenti e i clienti. In ogni caso, se il volo fosse in ritardo, vi preghiamo di contattare i nostri uffici che farà tutto il possibile per evitare che tale ritardo generi la perdita di parte dei servizi prenotati. Ricordiamo inoltre che esistono precise normative che regolano il regime di responsabilità dei vettori nei confronti dei passeggeri. Tali disposizioni includono, tra le altre cose, un indennizzo economico che varia in funzione delle ore di ritardo e della durata del volo. La disposizione di legge completa è disponibile su richiesta. Le responsabilità dei vettori sono ridotte in caso di ritardo causato da scioperi o cause di forza maggiore.

VIAGGIO CON MEZZI PROPRI

Per coloro che decidono di raggiungere la località di partenza del viaggio con mezzi propri, i trasferimenti dall'aeroporto all'albergo e viceversa sono compresi nei giorni di effettuazione del viaggio (sono esclusi aeroporti secondari o regionali, normalmente serviti da compagnie low cost).

VARIAZIONI DI ORARIO

In base al Contratto di Trasporto la compagnia aerea può variare gli orari comunicati al momento della prenotazione e, senza preavviso, omettere o modificare le località di fermata indicate nel biglietto aereo, sostituire l'aereo con un altro di sua proprietà o di altra compagnia. Gli orari non sono quindi elemento essenziale del contratto e Travel Friends non si ritiene responsabile per ritardi, modifiche per scioperi, cattivo tempo o altre cause di forza maggiore. Eventuali danni o maggiori spese saranno a carico dei clienti.

SERVIZI A PAGAMENTO

L'evoluzione del trasporto aereo degli ultimi anni ha portato a modalità di commercializzazione molto variegata. Alcune compagnie aeree hanno deciso di applicare supplementi per servizi "tradizionalmente" inclusi. È il caso, ad esempio, della pre-assegnazione del posto o di ristorazione a bordo. Tale evoluzione ha però portato alla disponibilità di nuovi servizi ancillari che possono essere richiesti prima della partenza: sono ora disponibili poltrone più spaziose o servizi quali il fast track (corridoio prioritario per i controlli doganali) e l'utilizzo delle lounge aeroportuali. Siamo a vostra completa disposizione per fornirvi tutte le indicazioni in merito e per prenotare i servizi che riterrete necessari.

CODE SHARING

Alcuni vettori sono autorizzati a commercializzare un servizio con il proprio codice e nome su un volo operato da un altro vettore. Questi accordi, denominati "code sharing", sono stipulati tra le compagnie aeree di linea appartenenti all'associazione internazionale per il trasporto aereo (IATA) e sono regolarmente operati rispettando gli standard di sicurezza e garantendo un servizio di pari livello.

ALBERGHI

La categoria, di solito espressa in stelle, è quella ufficiale del Paese dove la struttura ricettiva è ubicata, quando le normative vigenti in quel Paese la prevedono. Ogni Paese ha un criterio di valutazione diverso che non sempre garantisce un livello di servizi corrispondenti alla categoria dichiarata. Gli hotel definitivi previsti per il viaggio saranno indicati, con indirizzo e numero telefonico, nei documenti di viaggio inviati prima della partenza. Per l'occupazione di una

camera singola è richiesto un supplemento, anche se la camera ha un solo letto. In alcuni Paesi non esiste il letto matrimoniale: la camera doppia consiste in 2 letti singoli uniti o separati. Sconsigliamo la prenotazione in camera tripla, in quanto in molte strutture, anche se prevista, la sistemazione è un lettino o una brandina aggiunti in una camera doppia standard, con conseguente riduzione del comfort. Segnalazioni particolari (camere fumatori, camere comunicanti, piani alti, camere con letto matrimoniale) vengono accettate e inviate alle strutture, ma non possono essere garantite. Di norma il giorno dell'arrivo le camere non sono disponibili prima delle ore 15.00. Il giorno della partenza le camere vanno liberate entro le ore 11.00. In alcuni casi, ove non è possibile evitare una lunga e disagiata sosta in aeroporto, è possibile prenotare il servizio "day use" che consente di prolungare la disponibilità della camera fino alle 17.30. Spesso gli hotel, al momento del check-in, chiedono un deposito (con carta di credito o contante) a garanzia di eventuali spese extra e non incluse nella quota base.

GLI ACCOMPAGNATORI

Tutti i nostri tour in pullman prevedono la costante presenza di un accompagnatore che garantirà il proprio servizio per tutta la durata del tour, a partire dal punto di smistamento principale e sino al rientro al punto stesso. I clienti che prenotano il viaggio nella versione "aereo" incontreranno l'accompagnatore in hotel, la sera dell'arrivo. Eventuali variazioni saranno debitamente segnalate. In alcuni itinerari è prevista l'assistenza di accompagnatori locali, comunque parlanti italiano. Gli accompagnatori Travel Friends hanno il compito di coordinare i servizi durante il tour, fornire indicazioni di carattere generale sulla destinazione, tradurre la spiegazione delle guide locali qualora necessario, raccogliere le adesioni alle visite facoltative previste durante il viaggio, i forfait ingressi non inclusi nelle quote di partecipazione ed eventuali mance al personale. Gli accompagnatori Travel Friends sono professionisti con esperienza pluriennale, profondi conoscitori delle destinazioni e veri e propri ambasciatori della nostra filosofia.

ESCURSIONI, VISITE GUIDATE E MUSEI

È possibile che per motivi di ordine tecnico, per condizioni meteorologiche avverse e in momenti di particolare flusso turistico, l'ordine delle visite guidate e delle escursioni in programma possa essere modificato senza preavviso. Nel caso in cui il gruppo fosse costituito da meno di dieci persone il programma e/o i servizi inclusi potrebbero subire variazioni. In particolare i viaggi di durata inferiore alle quattro notti potrebbero prevedere l'utilizzo di mezzi pubblici al posto di servizi di trasporto privato. Alcuni musei, monumenti o chiese cambiano gli orari di apertura e di ingresso in base alla stagione, a volte quando questo catalogo è già stato pubblicato. È quindi possibile che alcuni di essi non siano accessibili. In questo caso la visita al museo o monumento verrà sostituita con visite ad altre strutture di interesse, dove questo risulti possibile, senza stravolgere il programma di base. In quasi tutte le chiese la visita non è permessa durante le funzioni religiose. Purtroppo non è sempre possibile modificare il programma tenendo conto di questo aspetto che è mutevole e difficilmente verificabile con sufficiente anticipo. I costi degli ingressi descritti nei singoli programmi sono presenti a titolo puramente indicativo e soggetti a variazioni senza preavviso da parte delle competenti autorità locali. Eventuali modifiche vi saranno comunicate di volta in volta dall'accompagnatore. Nelle visite indicate sul programma, le spiegazioni e le descrizioni della località e dei monumenti sono fornite dalla guida locale. In alcuni casi, le spiegazioni della guida potranno essere in multilingua e tradotte dall'accompagnatore. Il livello professionale delle guide locali varia da Paese a Paese a seconda della tradizione turistica di ogni luogo e anche da località a località (in alcuni casi si parla italiano in modo approssimativo). Le escursioni facoltative, non incluse nel pacchetto acquistato in Italia direttamente da Travel Friends, sono organizzate in loco da terzi, agenzie e/o operatori locali, in nome e per conto proprio. Travel Friends non risponderà di eventuali disservizi e/o danni verificatisi durante la fruizione di queste attività.

RISTORAZIONE

Spesso i pasti proposti sono a menù fisso, sempre comunque di qualità e quantità garantita. Le modifiche ai menù sono sempre soggette alla disponibilità dei ristoranti. Per ogni itinerario viene indicato il trattamento previsto per i pasti. Durante le escursioni e nel corso dei trasferimenti il pranzo è consumato in ristoranti o luoghi di ristoro locali o al sacco, quando non esistano strutture adeguate per la ristorazione.

È importante sottolineare che la ristorazione all'estero può essere diversa da quella a cui il cliente italiano è abituato, senza per questo essere di minore qualità. Vi invitiamo a considerare il lato gastronomico come uno dei tanti aspetti da conoscere nei Paesi che visiterete, cercando di gustarne le particolarità che spesso si rivelano una piacevole e gradita sorpresa. Non è previsto alcun rimborso per pasti non usufruiti per ragioni diverse (cambio orario o ritardo del volo, escursioni facoltative, ecc...).

ALTRI SERVIZI DI TRASPORTO LOCALE

I trasferimenti terrestri sono previsti con vetture, minibus privati o mezzi fuoristrada a seconda del numero dei partecipanti iscritti e del programma prescelto. In tali viaggi, il posto non è assegnato.

I chilometri segnalati nei documenti di viaggio sono quelli che si percorrono nelle normali condizioni di viaggio. Non sempre i chilometri corrispondono alle ore di percorrenza relative perché i trasferimenti su strada sono soggetti a variazioni in relazione alle condizioni della viabilità, ai fattori climatici o a esigenze specifiche. Qualora l'itinerario preveda trasferimenti in traghetto ricordiamo che la sistemazione sui traghetti sarà compatibile con la sistemazione alberghiera limitatamente alla tipologia di cabine disponibili. Sottolineiamo che il livello di comfort delle cabine dei traghetti è comunque inferiore a quello di una camera d'albergo.

MANCE

Nelle quote di partecipazione non sono mai incluse le mance. Essendo un'abitudine ormai consolidata ovunque nel mondo, le mance sono uno stimolo per operare con maggiore efficienza, soprattutto in quei Paesi dove gli addetti al turismo percepiscono compensi bassi.

ASSISTENZA Travel Friends:

A DISPOSIZIONE 24 ORE SU 24

Vi garantiamo un'assistenza costante durante il viaggio.

CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE

Travel Friends opera in intermediazione di singoli servizi turistici e l'attività di organizzazione e vendita di pacchetti turistici. I servizi ed i pacchetti turistici illustrati in questo catalogo saranno offerti in vendita alle condizioni nello stesso descritte fatto salvo quanto indicato al successivo articolo 5 [validità del catalogo] e quanto comunicato all'atto della richiesta di prenotazione. Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1) Fonti legislative

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") – dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalla 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 viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, 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 facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o 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 viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3) Definizioni

Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per: a) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo. b) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista c) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore. d) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato. e) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59; f) supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; g) circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e la cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure; h) difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto. i) punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo

strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico; l) rimpatrio, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato alle parti contraenti.

4) Nozione di pacchetto turistico

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: la 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 motoveicoli e che richiedono una patente di guida di categoria A; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui 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 ove 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 sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

5) Validità del programma e del listino prezzi

I servizi turistici ed i pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo avranno validità sino alla data sotto indicata alla voce VALIDITÀ DEL PROGRAMMA. I prezzi, gli sconti, le riduzioni e quant'altro relativo alla determinazione dei prezzi dei servizi turistici e dei pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo sono e restano validi sino alla data sotto indicata alla voce VALIDITÀ DEL LISTINO PREZZI. Con l'esecuzione della prenotazione il consumatore dichiara e riconosce di aver visionato, letto e ricevuto dall'Agenzia di Viaggi presso la quale ha eseguito la prenotazione una copia integrale delle Condizioni generali di Vendita in vigore all'atto della prenotazione. Nel caso di intermediazione di servizio di trasporto da effettuarsi mediante vettori di linea (voli non ITC -charter-) ovvero di pacchetti turistici comprendenti tale tipologia di trasporto aereo il relativo biglietto aereo, fatto salvo quanto diversamente concordato, sarà emesso contestualmente alla conferma della prenotazione; in caso di recesso saranno applicate le penali come da scheda tecnica.

6) Prenotazioni

1. Al momento della conclusione del contratto di vendita 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. 2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di vendita di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti. 3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole. 4. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21. 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 sul prezzo, fino ad un massimo del 25% 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 dei servizi turistici indicati e pertanto prima della ricezione della conferma di prenotazione degli stessi, che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente effettuato entro i termini risultanti dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro e comunque dovrà essere eseguito prima della partenza. 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. Nel caso in cui il trasporto aereo sia eseguito con un volo di linea l'intero prezzo di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto all'atto della conferma della prenotazione. 4. La mancata ricezione da parte dell'Organizzatore delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme

versate dal Viaggiatore all'intermediario, comporterà la automatica risoluzione del contratto. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario dal medesimo viaggiatore scelto. 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 al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

7) Pagamenti

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione o gestione pratica; b) acconto sul prezzo, fino ad un massimo del 25% 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 dei servizi turistici indicati e pertanto prima del ricevimento della conferma di prenotazione degli stessi, che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art. 1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente effettuato entro i termini risultanti dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro e comunque dovrà essere eseguito prima della partenza. 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. Nel caso in cui il trasporto aereo sia eseguito con un volo di linea l'intero prezzo di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto all'atto della conferma della prenotazione. 4. La mancata ricezione da parte dell'Organizzatore delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'intermediario, comporterà la automatica risoluzione del contratto. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario dal medesimo viaggiatore scelto.

8) Prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel catalogo. Esso potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di: - costi di trasporto, incluso il costo del carburante e della ETS (Carbon Tax); - diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse 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 metodo di calcolo, al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra così come riportati nella scheda tecnica del catalogo, nei programmi fuori catalogo e comunque agli eventuali e successivi aggiornamenti dei parametri di riferimento. Le variazioni dei parametri verranno applicate alle rispettive basi imponibili espressamente indicate nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo. I prezzi dei voli di linea devono sempre essere intesi quali indicativi e sono sempre soggetti alle tariffe in corso ed applicate dalle compagnie aeree all'atto della prenotazione. Fatto salvo quanto diversamente richiesto all'atto dell'acquisto del volo o del pacchetto turistico che include il volo di linea il biglietto verrà emesso all'atto della prenotazione. L'emissione posticipata del biglietto può comportare una variazione del prezzo dello stesso causata dagli adeguamenti applicati dalla compagnia aerea. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore. 1. L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica. 2. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) Cod. Tur. o non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto, senza pagare penali. 3. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità è equivalente o superiore. 4. L'organizzatore informa senza ingiustificato ritardo il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto. 5. Il viaggiatore comunica la propria decisione all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica. 6. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo. 7. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiusti-

ficato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati: a) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto; b) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito; c) non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile. 8. Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. 9. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 7, 3° comma qualora fosse egli ad annullare. 9) Modifica o annullamento del pacchetto turistico prima della partenza. 3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevedibile e sopravvenuto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - i seguenti importi: 1) la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura; 2) la quota Prenota Sicuro. L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dell'organizzatore. 1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile. 2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico. 3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili. 4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere - se del caso - una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno. L'Organizzatore, qualora dopo la partenza

si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili con quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, 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. 10) Recesso del turista 1. Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo in misura eccedente il 8%; - 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 viaggiatore; - non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore. Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può: - accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore; - richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente. 2. 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. 4. Nel caso di gruppi precostituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto. 5. Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata 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 e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio. 6. 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: - 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 venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni; - 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. 7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi. 11) Responsabilità dell'organizzatore per inesatta esecuzione e sopravvenuta impossibilità in corso di esecuzione - obblighi del viaggiatore - tempestività della contestazione Come espressamente indicato nella scheda tecnica (art. 8), il Tour Operator si riserva il diritto di applicare e chiedere al consumatore il pagamento delle spese amministrative di revisione/variazione pratica.

12) Sostituzioni

1. Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. 2. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita 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. 3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

13) Obblighi del turista

1. Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi: 2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>. 3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali infor-

mativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareisicuri.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 viaggiatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. 4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. 5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiareisicuri.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.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori. 6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese. 7. I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. 8. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. 9. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di 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 e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore. Il turista è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. Il turista dichiara e riconosce di assumersi la piena responsabilità circa l'operato della Agenzia Viaggi da lui stesso selezionata in relazione alle informazioni ricevute, alla consegna dei documenti nonché per il corretto e puntuale pagamento del corrispettivo dovuto per i servizi turistici dallo stesso prenotati/acquistati. In caso di mancato pagamento del corrispettivo avrà la facoltà di risolvere il contratto di viaggio di diritto mediante invio di semplice comunicazione scritta presso l'Agenzia Viaggi intermediaria.

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 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 delle obbligazioni relative alla organizzazione.