

PREMESSA

Le "Condizioni generali di contratto di vendita" si applicano nei casi in cui Eurotours Italia S.r.l. operi in qualità di "Organizzatore di viaggio" o di "Venditore" nella vendita di "Pacchetti turistici" o di "Singoli servizi turistici". Tali Condizioni sono formulate nel rispetto delle fonti legislative menzionate all'articolo 1.

Nel caso in cui Eurotours Italia S.r.l. operi in qualità di "Venditore", saranno applicabili le Condizioni predisposte rispettivamente dall'Organizzatore di viaggio o dal fornitore del Singolo servizio turistico. Il Viaggiatore, prima di procedere alla prenotazione, è tenuto a prendere visione ed accettare le Condizioni che regolano gli aspetti del contratto con l'Organizzatore di viaggio o il fornitore del singolo servizio turistico.

In generale, costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre alle "Condizioni generali" che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (Scheda Tecnica), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal Viaggiatore.

Nell'effettuare la prenotazione il Viaggiatore dichiara di aver letto ed accettato, per sé e per i soggetti partecipanti al viaggio, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in esso contenute, sia le presenti Condizioni generali, sia la Scheda Tecnica.

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

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'Organizzatore e l'Venditore del pacchetto turistico, cui il Viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale, stante la specifica competenza.

L'Organizzatore e l'Venditore 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'Venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del Viaggiatore 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 similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

Organizzatore: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista.

Venditore: il professionista diverso dall'Organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore.

Viaggiatore: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di acquisto, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 33 del Codice del Turismo, 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 motocicli e che richiedano una patente di guida di categoria A; 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisca 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:

a) 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;
 b) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: b.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; b.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfetario o globale; b.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; b.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 per via telematica 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. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

- Professionista Organizzatore e Venditore: Eurotours Italia S.r.l., sede legale via Chiesolina 16, 37066 Sommacampagna (VR). Telefono (centralino) 045 89 69 914, fax 045 21 09 230, e-mail prenotazioni@eurotoursitalia.it, PEC eurotoursitalia@emailgarantita.it.

- Autorizzazione amministrativa: Provincia Verona n. 4737/10 del 15/09/2010.

- Estremi delle garanzie per i viaggiatori: Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.a Polizza n. 6006000083/F Filo Diretto Protection Viale Colleoni 21, 20864 Agrate Brianza (MB) Telefono 039 98 90 01 e-mail protection@nobis.it.

- Estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile: Europaische Reiseversicherung AG Polizza n. 62540178-RC16. Indirizzo: Via G. Washington 70, 20146 Milano (MI) Telefono 02 76 41 66 54 e-mail claims@erv-italia.it.

- I pacchetti turistici proposti sul sito web, sul catalogo, sui volantini o su altri opuscoli informativi sono validi secondo i periodi di riferimento ivi indicati.

- Ove il Pacchetto Turistico include il trasporto aereo, il nome del Vettore viene indicato nei Documenti di Viaggio; eventuali variazioni saranno comunicate al Viaggiatore tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE. 2111/2005.

- I dettagli del Pacchetto Turistico, tra i quali destinazione, mezzi di trasporto, ubicazione e caratteristiche dell'alloggio, eventuali pasti forniti, eventuali escursioni incluse nel prezzo, dimensioni approssimative del gruppo per viaggi di gruppo, la lingua in cui sono prestati i servizi, se il viaggio è idoneo a persone con mobilità ridotta, durata, data inizio e data di conclusione, prezzo, modalità di revisione del prezzo, modalità di pagamento, eventuali diritti e tasse aeroportuali o ulteriori oneri posti a carico del viaggiatore, sono indicati nella Scheda Tecnica e o Conferma di Prenotazione, che formano parte integrante e sostanziale del Contratto di Vendita del Pacchetto Turistico.

6. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONE

La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto (anche elettronicamente o con registrazione telematica dell'ordine) dal Viaggiatore, che ne riceverà copia.

L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui il Viaggiatore riceve la relativa conferma di prenotazione o voucher, anche a mezzo elettronico, unitamente alle presenti Condizioni generali di contratto.

Tutte le comunicazioni relative alla vendita del pacchetto turistico, ivi inclusa la Conferma di Prenotazione, saranno inviate al Viaggiatore all'indirizzo di posta elettronica dal medesimo comunicato al momento della proposta di prenotazione. Tali comunicazioni si intendono conosciute dal Viaggiatore ove risultino correttamente inviate all'indirizzo di posta elettronica sopra citato.

Il Viaggiatore ha l'onere di verificare la correttezza dei dati contenuti nella Prenotazione e nella successiva Conferma di Prenotazione, con particolare riguardo ai dati anagrafici del Viaggiatore medesimo e dei propri compagni di viaggio.

Eventuali ulteriori informazioni relative al viaggio, non contenute nella Conferma di Prenotazione ovvero nelle presenti Condizioni Generali ovvero negli opuscoli informativi o in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite al Viaggiatore in tempo utile prima dell'inizio del viaggio, così come previsto all'art. 36, comma 8, del Codice del Turismo. Al momento della prenotazione il Viaggiatore è tenuto a comunicare per iscritto eventuali particolari richieste, che, ove possibile, il Venditore o l'Organizzatore potranno prendere in considerazione per farne oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, nonché eventuali condizioni particolari che possano incidere sulla fruizione dei servizi relativi al pacchetto.

7. PAGAMENTI

1. All'atto della prenotazione o della richiesta impegnativa del pacchetto turistico dovranno essere corrisposti:

a) eventuale quota d'iscrizione/gestione pratica ed eventuale assicurazione (vedi art. 8) o quote trasporto;

b) acconto del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore (indicativamente 25%, salvo diversa comunicazione).

c) bis) Eurotours Italia S.r.l. soggetto Organizzatore: per prenotazioni di importo superiore a € 1.000 e per prenotazioni effettuate oltre i 36 giorni dalla data di partenza, potrà essere versato acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico, fatto salvo diversa comunicazione. In caso di prenotazione con trasporti (traghetti o voli) può essere richiesto un acconto di importo superiore al 25% ovvero per l'importo indicato nella Scheda Tecnica.

L'acconto 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 sopravvenuto non imputabile.

d) 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, (indicativamente entro 35 giorni dalla data di partenza, salvo diversa comunicazione);

c bis) Eurotours Italia S.r.l. soggetto Organizzatore: per prenotazioni di importo inferiore a € 1.000 e per prenotazioni effettuate entro i 35 giorni dalla data di partenza, il saldo dovrà essere improrogabilmente versato all'atto della prenotazione.

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, indicativamente entro 35 giorni dalla data di partenza, salvo diversa comunicazione, 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 Viaggiatore al Venditore 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 il domicilio anche elettronico comunicato in fase di prenotazione dal Viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'Organizzatore direttamente dal Viaggiatore o per il tramite del Venditore dal medesimo viaggiatore 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 soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;

- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai 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 prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella Scheda Tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati 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 8% del prezzo nel suo originario ammontare.

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.

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 al Venditore o al Viaggiatore;

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.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

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.

- Se prima della partenza l'Organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1 lett. a) oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già 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 corrispondere spese di recesso.
- Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, esercitando il diritto di recesso, l'Organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
- L'Organizzatore informa via mail, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 6.
- Il viaggiatore comunica la propria scelta all'Organizzatore o al Venditore entro due giorni lavorativi (salvo diversa indicazione) 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.
- Se le modifiche del contratto di vendita 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.
- In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'Organizzatore rimborsa senza ingiustificato 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:
 - 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;
 - 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.
 - 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.
- 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 il Venditore.
- 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. 10, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

- 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.
- 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.
 - Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, 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 – il costo individuale di gestione pratica pari al 1,5% del valore totale della prenotazione per un importo minimo di 30 € e l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, la penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive:
 - legate a periodi di alta stagione o di piena occupazione delle strutture - che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto:
- BIS Nel caso in cui EuroTours Italia S.r.l. operi in qualità di "Organizzatore" sono previste in caso di recesso del contratto, salvo diversa comunicazione in Scheda Tecnica ed esclusi i "periodi speciali", le penalità di seguito elencate (si intende per recesso del contratto l'annullamento totale dei servizi o di parte di essi). Le penalità ammontano in base alla data di annullamento soggiorno: fino a 30 giorni prima della partenza: 10%, da 29 a 14 giorni prima della partenza: 40%, da 13 a 8 giorni prima della partenza: 50%, da 7 a 4 giorni prima della partenza: 80%, da 3 a 0 giorni prima della partenza: 100%. Nei "periodi speciali" (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ferie, Capodanno, Ferragosto, ecc.) potrebbero essere applicate delle penalità più restrittive, che saranno notificate al momento della prenotazione.
- Nel caso di gruppi precostituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto.
- 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.
- 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.
- 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.
- Ai sensi dell'art. 41, comma 7, Codice Turismo 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. 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. Il diritto di recesso è inoltre escluso per i contratti a distanza ai sensi dell'art. 47 c.1 lett. g) codice consumo. Saranno ritenute valide solo le comunicazioni di rinuncia o cambiamento fatte via fax, via e-mail, via posta raccomandata, a decorrere dal momento della loro ricezione negli orari di apertura del servizio. Nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza o chi decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei previsti documenti personali per l'espatrio.

11. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITA' IN CORSO DI ESECUZIONE OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITA' DELLA CONTESTAZIONE

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 ovviare 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 avviari 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.

12. SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

- Il viaggiatore previo preavviso scritto dato all'Organizzatore, 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.
- 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 (pari a € 20 per modifica), risultanti da tale cessione.
- 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 DEI VIAGGIATORI

- 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:
 - 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 dai Paesi 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/>.
 - I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.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 al Venditore o all'Organizzatore.
 - I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il Venditore 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 viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgarle attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiareisicuri.it. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei Tour Operator - 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 temporaneamente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.
 - 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'esonerazione 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 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 nonché alle regole di diligenza e buona condotta all'interno delle strutture ricettive. L'insorveglianza delle stesse, ad insindacabile giudizio della Direzione Alberghe, potrà comportare l'allontanamento dalla struttura del trasgressore e ove ritenuto opportuno l'eventuale segnalazione alle Autorità Pubbliche competenti. 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, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.
 - 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 (cfr art.6, comma 1° lett. h)

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 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 viaggiatore

15. 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 provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (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 sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso previsto 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 dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

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

b. 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. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al Venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'Organizzatore.

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

18. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, 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 alternati.

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.

19. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Viaggiatore durante la fruizione del pacchetto affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c. Fermo l'obbligo di cui sopra, il Viaggiatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'Organizzatore o al Venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

20. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'Organizzatore o del Venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore 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 Viaggiatori al momento della partenza.

21. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'Organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet 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.

22. GARANZIE AL VIAGGIATORE (art. 47 Cod. Tur.)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dal Venditore 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 del Venditore o dell'Organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore.

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

Le modalità per accedere alla garanzia e i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono disponibili presso Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.a Polizza n. 6006000083/F Filo Diretto Protection Viale Colleoni 21, 20864 Agrate Brianza (MB) Telefono 039 98 90 01 e-mail protection@nobis.it.

Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del viaggiatore, consente la remissione nei termini medesimi.

I riferimenti delle garanzie a tutela dei Viaggiatori sono altresì riportati nei siti, nei cataloghi e nei documenti relativi al contratto di acquisto di pacchetto.

23. 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 nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi al Venditore prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo 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, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302.

Il Venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio singolo turistico, è tenuto a rilasciare al viaggiatore 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. 5; art 6 commi 1 e 2; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10; art. 11; art. 12; art. 14; art. 15. 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 va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici.

INFORMATIVA PRIVACY

Eurotours Italia S.r.l., quale Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE 2017/679, informa il viaggiatore che i dati personali conferiti nell'ambito della compravendita di pacchetto turistico regolamentata nelle presenti condizioni di vendita sono trattati per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio. Il trattamento è lecito in quanto trova base giuridica nella necessità di dare esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso. Il mancato conferimento dei dati personali necessari a conseguire la finalità descritta comporta l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. I dati personali non sono diffusi. I dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti cui l'accesso ai dati sia riconosciuto da disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria;
- Compagnie Assicuratrici e soggetti terzi (alberghi, compagnie aeree, area Operativo Vendite, Back office, Contrattazione Voli Charter e Linea Distribuzione, Assistenza, Amministrazione), con sede anche in paesi extra UE ove il trasferimento sia necessario all'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento, per l'esplicitazione della prenotazione del viaggio;
- soggetti autorizzati del trattamento preposti alla gestione della pratica viaggio regolarmente incaricati e formati sul trattamento dei dati personali.

L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente – a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento potranno essere esercitati nei confronti del titolare del trattamento. Il viaggiatore ha inoltre il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo. I diritti dell'interessato sono garantiti nell'ambito degli stati appartenenti all'UE e nei Paesi esteri per i quali esiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o garanzie adeguate ex art. 46 UE 2016/679, quali specificamente: - Andorra; - Argentina; - Australia - PNR; - Canada; - FaerOer; - Guernsey; - Isola di Man; - Israele; - Jersey; - Nuova Zelanda; - Svizzera; - Uruguay. Per i viaggi verso Paesi extra UE e al di fuori di quelli sopra indicati per i quali sussiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o art. 46 del Reg. UE 2016/679, si rende noto che i viaggiatori non potranno esercitare i diritti per come previsti dal Regolamento UE 2016/679 né verso il Titolare del Trattamento, né direttamente verso i terzi (quali a titolo esemplificativo: albergatori, vettori locali, compagnie assicurative locali, istituti di cura pubblici o privati ecc.) poiché essi non sono garantiti dalle leggi del Paese ospitante. È necessario ricordare che, ai sensi dell'art. 49 comma 1 lett. b, del GDPR 679/2016 è ammesso il trasferimento o un complesso di trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale se il trasferimento sia necessario all'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento, ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato. Con la sottoscrizione della presente proposta, il viaggiatore dà quindi per conosciuto ed accettato tale mancato riconoscimento di adeguatezza da parte della Commissione Europea degli standard di trattamento dei dati personali nei Paesi meta della vacanza e ciononostante richiede la prenotazione ed esecuzione del viaggio. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte dell'Organizzatore e sull'esercizio dei diritti dei viaggiatori, si rimanda a quanto pubblicato sul suo sito web. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte del Venditore e sull'esercizio dei diritti dei viaggiatori si rimanda all'informativa presente sul suo sito web e/o a quella cartacea eventualmente consegnata al proponente. In caso di mancata accettazione da parte dell'Organizzatore della presente proposta di compravendita di pacchetto/servizio turistico, i dati personali ricevuti dall'Agenzia Venditrice saranno cancellati,

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/06. "La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".