

# Notizie e informazioni

## 1. PRENOTAZIONI

Per prenotare è necessario rivolgersi alla propria agenzia viaggi di fiducia.

## 2. POSTI IN PULLMAN

I posti in pullman sono assegnati in base alla data di prenotazione e mantenendo il distanziamento a bordo tra i partecipanti. E' severamente vietato cambiare sedile.

## 3. ACCONTO, SALDO E CONVOCAZIONE

Al momento della prenotazione sarà richiesto il versamento di un acconto pari al 25% del totale pratica. Il saldo dovrà essere effettuato 20 giorni prima della partenza. La convocazione verrà inviata una settimana prima della partenza ed indicherà: nome ed indirizzo degli hotel, orari di partenza ed ogni informazione inerente al viaggio.

## 4. VARIAZIONI

L'organizzazione, anche dopo la partenza del tour, qualora non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati nel contratto per motivi contingenti non prevedibili o casuali, proporrà soluzioni alternative con analoghe caratteristiche senza supplementi di prezzo a carico del cliente. L'esercizio di tale facoltà non implica modifica del viaggio.

## 5. RIDUZIONI

Tour in formula tutto bus: per terzo e quarto letto adulti riduzione del 10%. Infant 0/2 anni riduzione del 70%, no quota iscrizione. Bambini 2/12 anni riduzione del 20%, no quota iscrizione.

## 6. NAVETTE DI TRASFERIMENTO

Per ragioni organizzative potranno essere effettuate navette di trasferimento dalla località di partenza fino al pullman assegnato al tour. Tali trasferimenti saranno effettuati con pulmini, vetture o cambi di bus senza assegnazione di posti.

## 7. PULLMANGT

Potranno essere utilizzati pullman GT di varia grandezza (da 16 a 54 posti) in base al numero definitivo dei partecipanti. I nostri pullman non sono dotati di toilette.

## 8. SUPPLEMENTO SINGOLA

Il supplemento per la camera singola in hotel è indicato in dettaglio per ogni tour.

## 9. SUPPLEMENTO PARTENZE

Per partenze da alcune località è previsto un supplemento, indicato nel dettaglio delle località di partenza.

## 10. SISTEMAZIONE HOTEL

I nostri tour prevedono sistemazioni in hotel 3/4/5 stelle in camere doppie con due letti uniti o separati (le richieste per letto matrimoniale non sono garantite). Le camere triple possono essere delle doppie con l'aggiunta di un letto (a volte pieghevole o poltrona letto) e possono risultare poco confortevoli, soprattutto se occupate da tre adulti.

## 11. CONFERMA DEL TOUR

I tour saranno confermati al raggiungimento minimo di 15 partecipanti. Il termine ultimo per la riconferma del tour è di 21 giorni prima della data di partenza.

## 12. LE QUOTE INDICATE COMPREDONO

- polizza malattia e infortuni
- polizza bagagli
- polizza medica Extra (Covid-19)
- garanzia rinunce
- tutto quello indicato nel programma

## 13. SCONTO PRENOTA PRIMA

Abbuono della quota di iscrizione per conferme fino a 45 giorni prima della partenza. Sconto non cumulabile.

#### 14. SCONTO VIAGGI DI NOZZE E ANNIVERSARI

---

Sconto del 10% per Viaggi di Nozze e anniversari. La prenotazione va effettuata entro un mese dalla data dell'evento e documentata con certificato. Sconto non cumulabile.

#### 15. SPECIALE RIPARTY

---

Abbuono della quota di iscrizione per chi effettua due o più tour nel corso dell'anno solare. Sconto non cumulabile.

#### 16. RISTORAZIONE

---

I pasti sono sempre a menù fisso, a volte a buffet. Le modifiche ai menù sono soggette alla disponibilità dei ristoratori e ad eventuali supplementi. Problemi alimentari seri vanno segnalati alla prenotazione e riconfermati all'accompagnatore. Tuttavia non è garantito che in tutti i ristoranti tali esigenze saranno soddisfatte. Non è previsto rimborso per pasti non usufruiti per ragioni personali.

#### 17. ANIMALI

---

Non ammessi.

#### 18. BAGAGLIO

---

Per i tour in formula tutto bus: è consentito portare una valigia per persona, il bagaglio a mano deve avere dimensioni tali da poter essere sistemato nella cappelliera. I bagagli sono assicurati fino al limite massimo di € 500. Non si assumono responsabilità per bagagli di valore superiore.

#### 19. ASSISTENZA SANITARIA

---

Tutti i passeggeri sono coperti da una polizza assicurativa Europ Assistance, le cui clausole sono riportate nelle "Condizioni Generali".

#### 20. PATOLOGIE

---

Si consiglia ai Clienti affetti da una patologia, di viaggiare accompagnati. L'obbligo di assistenza nei confronti dei clienti è limitato alla diligente esecuzione delle prestazioni dedotte in contratto e degli obblighi posti a suo carico dalla legge. I ns. tours prevedono visite ed escursioni da effettuare a piedi, sconsigliate alle persone con problemi di deambulazione.

#### 21. DOCUMENTI

---

I documenti validi per l'espatrio sono il passaporto o la carta di identità. Il viaggiatore dovrà assicurarsi che siano validi e ben conservati. Nei programmi pubblicati sul catalogo è indicata la tipologia di documento necessaria. I clienti sono completamente responsabili qualora non siano in grado di iniziare o proseguire il tour per mancanza parziale o totale dei documenti per l'espatrio. L'organizzazione non si farà carico in alcun modo dell'eventuale interruzione del viaggio. L'evento non darà seguito ad alcun tipo di rimborso.

#### 22. NO SHOW

---

In nessun caso verrà restituita la quota di partecipazione in caso di mancata presentazione al momento previsto per la partenza.

#### 23. TEMPO LIBERO

---

Laddove in programma, viene specificato "tempo libero" o "a disposizione" l'accompagnatore fornirà indicazioni per eventuali escursioni facoltative.

#### 24. TASSA DI SOGGIORNO

---

In alcune città italiane ed europee è stata di recente istituita la "tassa di soggiorno". Il costo può differire a seconda della destinazione (circa € 2 al giorno per persona). L'accompagnatore, ove necessario, provvederà ad informare i clienti i quali dovranno provvedere al pagamento in contanti direttamente all'hotel.

#### 25. PROTOCOLLO COVID-19

---

Per poter partecipare ai nostri tour è obbligatorio effettuare un tampone rapido nelle 72 ore antecedenti la partenza, l'esito negativo dovrà pervenirci entro 24 ore dalla stessa.

# Assicurazioni e garanzie

## Garanzia annullamento (valida solo per i tour in formula tutto bus)

Per tutti i nostri tour in formula tutto bus è prevista (inclusa nella quota di iscrizione) la garanzia rinuncia, tale garanzia prevede il rimborso dell'80% della quota di partecipazione (ad esclusione della quota di iscrizione) fino a 24 ore prima del giorno di partenza in caso di rinuncia per gravi motivi di salute documentabili con certificato rilasciato da azienda ospedaliera o istituto di cura attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi specifica, i giorni di prognosi e dichiarazione che non trattasi di malattia preesistente o conseguenza di situazioni patologiche croniche o preesistenti. Tale garanzia è valida anche nel caso di malattia, infortunio, decesso di parente di 1° grado. Oltre tale termine non sono previsti rimborsi. Il cliente, anche per il tramite dell'agenzia di viaggi presso la quale ha effettuato la prenotazione, dovrà comunicare tempestivamente l'annullamento della prenotazione e l'intenzione di avvalersi di tale garanzia entro le 24 ore antecedenti la partenza con comunicazione scritta via posta elettronica a prenotazioni@crociereinpullman.it.

Entro il termine massimo di 10 giorni dalla comunicazione, dovranno pervenire i documenti attestanti quanto sopra. Sono esclusi i casi di rinuncia dovuti a: infortunio, malattia o decesso di persone di età superiore a 80 anni; infortunio o malattia verificatosi anteriormente al momento della prenotazione; stato di gravidanza oltre il sesto mese o situazioni patologiche ad essa conseguenti, malattie nervose, mentali, neuropsichiatriche e psicosomatiche, colpa o dolo del viaggiatore.

## Assicurazione Annullamento Viaggio facoltativa da richiedere al momento della prenotazione.

Segue un estratto dei punti salienti, il testo integrale delle condizioni di polizza è scaricabile nella sezione "Quota di iscrizione e assicurazioni".

**Art.1 Oggetto** - Qualora l'Assicurato debba annullare o modificare il viaggio prenotato, per cause o eventi oggettivamente documentabili, imprevedibili e non note al momento della conferma del viaggio, che colpiscano:

- direttamente l'Assicurato stesso e/o i suoi familiari;
- direttamente il Socio/Contitolare dell'azienda/studio associato; Europ Assistance rimborserà la penale, applicata contrattualmente dall'Operatore Turistico:
- all'Assicurato e purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica:
- ai familiari conviventi;
- ad uno dei compagni di viaggio. In caso di più assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, in assenza di altre persone dello stesso nucleo familiare convivente dell'Assicurato, quest'ultimo indicherà una sola persona come "compagno di viaggio".

**Art.2-Scoperto** - Su ogni rimborso sarà applicato uno scoperto del 20%.

## Art.3 - Esclusioni e limitazioni

3.1 Sono esclusi dalla garanzia i casi di rinuncia causati da:

- dolo dell'Assicurato o colpa grave;
- furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio;
- malattie mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi sindromi organiche cerebrali, disturbi schizofrenici, disturbi paranoici, forme maniaco-depressive e relative conseguenze/complicanze;
- stato di gravidanza o situazioni patologiche ad essa conseguenti nei casi in cui il concepimento sia avvenuto antecedentemente alla data di iscrizione del viaggio;
- infortunio, malattia o decesso verificatosi anteriormente alla conferma del viaggio;
- malattie che siano l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla conferma del viaggio;
- conseguenze e/o complicanze di infortuni avvenuti anteriormente alla conferma del viaggio;
- situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, scioperi, sommosse, tumulti popolari, atti di terrorismo, terremoti, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- fallimento del Vettore o dell'Agenzia o dell'Organizzatore di Viaggio;
- epidemie aventi caratteristiche di pandemia, di gravità e virulenza tale da comportare un'elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile, quarantene;
- caparre e/o acconti non giustificati da documenti fiscali di penale;
- mancato invio della comunicazione (di cui all'art. "OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO") da parte dell'Assicurato entro la data di inizio del viaggio/soggiorno, fatta eccezione per i casi di rinuncia causati da morte o ricovero ospedaliero di almeno 24 ore consecutive (Day Hospital e Pronto Soccorso esclusi) di un familiare.

## Polizza malattie-infortuni

Tutti i partecipanti sono coperti da polizza assicurativa Europ Assistance, che prevede quanto specificato nelle condizioni generali di assicurazione. In caso di sinistro la gestione della pratica deve essere seguita dall'assicurato direttamente con la compagnia di assicurazione.

### Polizza bagagli

Europ Assistance assicura il risarcimento dei danni subiti da bagaglio ed effetti personali che l'assicurato aveva con sé all'inizio del viaggio, inclusi gli abiti, causati da furto, furto con scasso, rapina, scippo, perdita, smarrimento ed avaria fino ad un massimale di € 500 per persona. Tale assicurazione non è applicabile quando il furto, il danno o lo smarrimento avvengono dopo aver consegnato il bagaglio al vettore.

# Condizioni generali

## Contenuto del Contratto di Vendita del Pacchetto Turistico

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel presente catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore, con tutte le clausole ed informazioni in essa contenute, da richiedersi alla propria agenzia. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita del pacchetto turistico, il viaggiatore deve tenere bene a mente che essa dà per letta ed accettata, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il pacchetto turistico per come disciplinato, sia le avvertenze, 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 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'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 presente contratto si intende per:

- a Organizzatore del viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente tale combinazione.
- b Intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art.4 verso un corrispettivo forfettario.
- c viaggiatore, chiunque intenda 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.
- d 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;
- e circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- f difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.
- g punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web divendita 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;
- h rientro, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle particontraenti.

## 4. Nozione di Pacchetto Turistico

- 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 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:
    - 1 acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
    - 2 offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
    - 3 pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;

- 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. Contenuto del contratto

---

Proposta di acquisto e Documenti da fornire

- 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.
- 5 Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

## 6. Informazioni al Turista - Scheda Tecnica

---

- 1 Prima del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunica al turista le seguenti informazioni:
  - a Orari, località di sosta intermedia, coincidenze;
  - b Informazioni sull'identità dei vettori di trasporto, ove noti al momento della prenotazione, giusta previsione art. 1 Reg.Ce 2111/05 : se l'identità del vettore effettivo non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori che opereranno probabilmente.
- 2 L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo - anche su supporto tecnico o per via telematica - una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori sono:
  - estremi dell'autorizzazione amministrativa
  - estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile
  - periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo
  - parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art.40 Cod.Tur.)L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari.

## 7. Prenotazioni

---

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria. L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur. Ai sensi dell'art. 32 comma 2 Cod.Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli art. 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 art. 64 e ss. Del D.Lgs.206/2005.

## 8. Pagamenti

---

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta la quota d'iscrizione ed un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo, pertanto la eventuale mancata accettazione da parte dell'organizzatore della proposta di acquisto del pacchetto turistico, comporta l'immediata restituzione al cliente della somma versata. 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. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato 30 giorni prima dell'inizio del viaggio. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data sopra indicata, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa e tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'agenzia intermediaria. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore, pertanto il pagamento effettuato presso l'agenzia di viaggi, scelta dal turista e che agisce in qualità di mandataria, non libera il turista stesso dall'obbligo di pagamento ove l'agente mandatario non rimetta le somme al tour operator.

## 9. 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, in aumento o in diminuzione, 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 all'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 all'intermediario 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

## 10. Modifica o annullamento del pacchetto turistico prima della partenza

- 1 Il Tour Operator 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 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.
- 3 Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
- 4 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.
- 5 Il viaggiatore comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.
- 6 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.
- 7 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:
  - 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. 10. 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 11. Recesso del Turista

- 1 Il turista ha diritto di recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi:
  - aumenti del prezzo indicato in misura eccedente il 10%
  - modifiche significative di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista.
- 2 Nei casi di cui sopra, il turista ha effettivamente diritto:
  - ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
  - alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il turista deve comunicare per iscritto all'organizzatore la propria scelta di recedere ovvero di fruire del pacchetto turistico alternativo, o di recedere, entro e non oltre due giorni dalla ricezione della proposta alternativa. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.
- 3 Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi e la penale nella misura indicata di seguito.

## PENALI:

- a) Tour in formula tutto bus e tour individuali:
  - penale del 20% se l'annullamento avviene 29 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 30% se l'annullamento avviene da 28 a 21 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 50% se l'annullamento avviene da 20 a 11 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 75% se l'annullamento avviene da 10 a 3 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 100% oltre tali termini.
- b) Tour in formula volo + bus:
  - penale del 20% se l'annullamento avviene 29 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 30% se l'annullamento avviene da 28 a 21 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 50% se l'annullamento avviene da 20 a 11 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 75% se l'annullamento avviene da 10 a 3 giorni di calendario prima della partenza;
  - penale del 100% oltre tale termine.

Modifiche e annullamenti di voli aerei e traghetti sono soggetti alle penalità previste dalle compagnie aeree e di navigazione a seconda della tariffa applicata e potrebbero essere diverse da quelle esposte nel presente art. Per i voli, oltre alle penali qui riportate, verranno applicate anche quelle previste dal vettore aereo.

In tutti i casi saranno addebitate le quote di iscrizione o gestione pratica. Nessun rimborso inoltre sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso.

## 12. Responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione e sopravvenuta impossibilità in corso di esecuzione - Obblighi del viaggiatore - tempestività della contestazione

- 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 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 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.

## 13. 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.

## 14. Obblighi del Turista

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

In ogni caso i turisti 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.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandosi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

I turisti dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

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

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

Il turista è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della 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.

## 15. 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, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

## 16. Regime di responsabilità

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 47 Cod. Tur.

## 17. Limiti del risarcimento

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in essi 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.

## 18. Obbligo di assistenza

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

## 19. Reclami e denunce

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve - a pena di decadenza - essere contestata dal turista 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 turista 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. Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

---

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. L'organizzatore potrà proporre al turista - 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.

## 21. Fondo di Garanzia (Art.51 Cod.Tur.)

---

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

## 22. Modifiche operative

---

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati 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 alla propria Agenzia prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5).

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

### A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

---

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, 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 turistico disaggregato, 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.

### SCHEDA TECNICA

---

Organizzazione tecnica:

Tivaviaggi Crociere in Pullman di Benedetta Lunardon Via Roma n. 4 Amelia TR

Determinazione Dirigenziale Regione Umbria

n. 7283 del 05/08/2016

Polizza Assicurativa n. 9017916 con la

Europ Assistance S.p.A. per la responsabilità civile di cui agli art. 15 e 16 del Decr. Legisl. 111

del 17/03/1995.

Validità del programma:

dal 01.02.2021 al 31.12.2021

Corso dei cambi: il cambio di riferimento applicato Eur/Usd è pari a 1€=1.21 USD

### Informativa ex. Art.13 DLGS 196/2003

---

Il trattamento dei dati personali. Il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto del DLGS 193/2003, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti dell'ex. Art. 7 DLGS 193/2003 contattando il titolare del trattamento:

Tivaviaggi Crociere in Pullman di Benedetta Lunardon Via Roma n. 4 Amelia TR benedetta@crociereinpullman.it

### Comunicazione obbligatoria

---

Ai sensi dell'art. 17 della L. 38/2006, si puniscono con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.