



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

---

### 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 catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima.

**Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.**

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata 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 turista 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'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia verso i viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del turista presso la località di partenza. **Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.**

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo.
- b) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista
- c) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.
- d) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato.



- e) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- f) supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- g) circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- h) difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.
- i) punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- l) rimpatrio, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

#### **4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentisi per un periodo di tempo compreso almeno di una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscano per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Cod. Tur.). Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

La combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali:

1. il trasporto di passeggeri;
2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che 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:

- 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
- 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfetario o globale;
- 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
- 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

#### **5. CONTENUTO DEL CONTRATTO - PROPOSTA D'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.

#### **6. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA**

1. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista le seguenti informazioni:
  - a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze; Nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
  - b) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea"
  - c) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
  - d) i pasti forniti inclusi o meno;
  - e) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
  - f) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
  - g) la lingua in cui sono prestati i servizi;
  - h) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.
  - i) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
  - j) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
  - k) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
  - l) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
  - m) informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011 e specificate al successivo art. 10 comma 3 e Scheda Tecnica;
  - n) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;
  - o) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 Dlgs. 79/2011.



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

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

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A dell'organizzatore;
- estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Co Tur.
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo o viaggio su misura;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur.).

## **7. PAGAMENTI**

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

a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);

b) acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita dei servizi turistici indicati e pertanto prima della ricezione della conferma di prenotazione degli stessi, che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio\pacchetto turistico richiesto.

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

2. La mancata ricezione da parte dell'Organizzatore delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'intermediario, comporterà la automatica risoluzione del contratto da comunicarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 D.Lgs. 79/2011 esercitabili dal viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario dal medesimo viaggiatore scelto.

## **8. PREZZO**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato 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.



5. 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 turista;
- c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;
- d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza;
- e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

#### **9. 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 uno 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 2, 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.

#### **10. RECESSO DEL VIAGGIATORE**

1. Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente il 8%;



- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore.

- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore.

Nei casi di cui sopra, il viaggiatore ha alternativamente diritto:

- accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;

- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare.

3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivi, 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 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 nella Scheda Tecnica 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.

L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dell'organizzatore.

4. Nel caso di gruppi precostituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto.

5. Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.

6. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

- L'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

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





## **11. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITA' IN CORSO DI ESECUZIONE – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITA' 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 avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarvi 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 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**

1. Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

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



3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

### **13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

1. Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

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

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitarie 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 divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it). Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.

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

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

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

9. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le





particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore ( 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 dépliant 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 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 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 specificatamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47.

#### **16. LIMITI DEL RISARCIMENTO**

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V, 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 persone dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

#### **17. POSSIBILITA' 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.



2. 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. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Ogni acquirente dei nostri pacchetti, partecipante ai nostri viaggi è coperto da una polizza assicurativa stipulata con Europ Assistance, che copre l'assistenza medica ed il trasporto sanitario, il rimborso delle spese mediche sostenute durante il viaggio e i danni al bagaglio.

Orient Country, a maggior tutela del viaggiatore, suggerisce inoltre di stipulare le seguenti coperture assicurative:

- Polizza di ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO ovvero a copertura delle penali di recesso.
- Polizze Integrative Spese Mediche mirate ad incrementare le garanzie e le somme assicurate già previste nell'Assicurazione base. 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.

#### **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. GARANZIE AL VIAGGIATORE (art. 47 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 saranno indicati nel catalogo e/o nel sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere anche indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.

#### **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 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 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.

## **B) INFORMATIVA PRIVACY**

Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. 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 che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo – potrà essere esercitato nei confronti del titolare del trattamento.

Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte dell'organizzatore si rimanda alla specifica sezione del sito [www.orientcountry.it](http://www.orientcountry.it), contenente la Privacy Policy.

In ogni caso si porta a conoscenza dei viaggiatori che 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;
- 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.
- Compagnie Assicuratrici e soggetti terzi, anche in paesi extra UE, per l'espletamento della prenotazione del viaggio (alberghi, compagnie aeree, area Operativo Vendite, Back office, Contrattazione Voli Charter e Linea Distribuzione, Assistenza, Amministrazione).
- Responsabili esterni e i soggetti autorizzati del trattamento preposti alla gestione della pratica viaggio regolarmente incaricati e formati sul Trattamento dei dati personali.

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 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 tale obbligo di trattamento e/o conservazione dei dati secondo gli standard dell'Unione Europea non è previsto dalle leggi del Paese ospitante.

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.

## **COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N. 38/2006**

Ai sensi dell'art. 16 della legge 269/98. La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione o alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

## **INFORMAZIONE AI PASSEGGERI AI SENSI DELL'ART. 11 DEL REG. 2111/2005**

Il nome del vettore che effettuerà il/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005.

## **INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DELL'ART. 3 DEL REG. 2027/1997**

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: Non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero.



Per danni superiori a 100.000 DSP (equivalenti a circa 120.000 Euro) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile.

In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 DSP (circa 5.000 Euro).

In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa 1.200 Euro).

È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione.

I Vettori appartenenti a Stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con Orient Country è comunque disponibile a richiesta presso i nostri uffici.

La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Turismo e dalle Condizioni Generali di Contratto.

#### **PROCEDURA DI MEDIACONCILIAZIONE**

Ai sensi dell'art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di pacchetti turistici, Orient Country propone al turista fruitore del pacchetto turistico di tentare la risoluzione delle contestazioni insorte mediante esperimento della procedura di mediazione così e come è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche. Il turista avrà la facoltà di scegliere un Organismo di Mediazione iscritto nel registro depositato presso il Ministero della Giustizia avente sede nel capoluogo di regione ove egli risiede. L'esperimento di tale procedura costituirà condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Il presente sito è redatto conformemente alle disposizioni contenute nella legge n°27 della Regione Lombardia del 1 ottobre 2015 "Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo." I programmi di viaggio sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali, tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore alla data dell'emissione del preventivo: si tratta di inviti a proporre soggetti a conferma da parte di Orient Country; al momento della conclusione del contratto, pertanto, il prezzo potrebbe essere diverso da quello indicato nel preventivo. Tale corrispettivo è quello che viene indicato ad Orient Country dai propri prestatori di servizi al momento della conclusione del contratto di acquisto del pacchetto turistico.

## **SCHEDA TECNICA**

#### **ORIENT COUNTRY AGENCY ITALIA S.R.L.**

Direzione generale e uffici prenotazioni: Via degli Imbriani - 20158 Milano - Agenzia viaggi di cat. A + B - Licenza art. 2 Legge Regionale Lombardia 09/05/83 n° 39 concessa il 16/5/96 con il decreto n°057539. C.C.I.A.A. 1473097 Iscr. Tribunale n. 354360. Orient Country Viaggi è coperta da Polizza Assicurativa Responsabilità Civile n°9112622 Europ Assistance Italia S.p.A. Garanzia per i turisti "Tutela dei Viaggiatori" stipulata con CBL Insurance Europe DAC Polizza n. IT/MGA/FF/00456/2018.

**CON NOI PARTI AL SICURO,  
CON GLI ALTRI ?**

Lo sai che da luglio 2018 è obbligatorio per legge il  
fondo di garanzia per tutti gli organizzatori di viaggi



**BookingSicuro**



#### **A) Termini di pagamento**

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

Poiché alcuni fornitori di servizi a terra pongono quale condizione per la conclusione del contratto di fornitura del servizio la corresponsione anticipata dell'intero prezzo del servizio Orient Country si riserva la facoltà di richiedere la corresponsione del relativo prezzo anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza. In caso non ricevesse il corrispettivo, Orient Country si riserva la facoltà di non concludere il contratto.

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

Allo scopo di concludere il contratto fornito di trasporto aereo, Orient Country si riserva la facoltà di richiedere al turista la corresponsione del relativo prezzo anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza, In caso il turista non pagasse il corrispettivo, Orient Country si riserva la facoltà di non Accettare la proposta del turista e quindi di non concludere il contratto di turistico viaggio.

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

Orient Country richiede la corresponsione dell'importo di **€ 70,00** oltre al prezzo del pacchetto turistico a titolo di quota relativa alla gestione della pratica (corrispondenza varia, telefono, spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa, ecc.).

#### **C) Sostituzione**

Qualsiasi variazione richiesta dal turista successivamente alla conferma da parte di Orient Country, ai sensi del art. 12 delle Condizioni Generali di contratto, determina l'addebito al turista di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a **€ 50,00**. La modifica del nominativo del turista rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata dal fornitore di servizi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12, punto a), delle Condizioni Generali di contratto.

Orient Country non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori di servizi e tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata da Orient Country alle parti interessate. Qualora l'impossibilità di effettuare la modifica determinasse il turista all'esercizio del diritto di recesso dal contratto di compravendita del pacchetto turistico saranno applicabili le stesse condizioni di recesso indicate al punto "penalità di annullamento per viaggi individuali".

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

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

**Il turista o l'agente di viaggio è tenuto a precisare espressamente se un determinato servizio turistico è considerato significativo/essenziale per la finalità turistica del proprio viaggio; in assenza di tale esplicita indicazione esso non verrà considerato tale.**

#### **E) Camere Doppie:**

Le camere doppie (occupate da due persone) possono essere composte da:

- 2 letti a 1 piazza e mezzo (double double room)
- 1 letto matrimoniale grande (king size bed)
- 1 letto matrimoniale standard (queen size bed)



Eventuali richieste quali camere comunicanti, letto matrimoniale, letti separati, piani alti, piani bassi, culla etc. saranno da noi trasmesse ai vari alberghi ma la conferma potrà avvenire, previa disponibilità, solo in loco al momento dell'accettazione con possibile conseguente richiesta di supplemento. Mancate assegnazioni non saranno imputabili ad Orient Country.

**F) Camere con Piano Famiglia:**

Trattasi sempre di una camera doppia (vedasi definizione di camera doppia sopra) che consente di ospitare gratuitamente o a prezzo ridotto uno o più bambini con 2 adulti paganti utilizzando i letti preesistenti. Solo alcuni alberghi consentono tale sistemazione.

**G) Camere Triple/Quadruple:**

Ricordiamo che le camere triple e quadruple non hanno mai i 3 o 4 letti.

Per tripla e quadrupla si intende l'occupazione di 3 o 4 persone nella stessa camera utilizzando i letti preesistenti: generalmente due letti da 1 piazza e mezzo (double) oppure 1 letto matrimoniale grande (king size).

Raramente viene fornito un letto supplementare (rete pieghevole/branda/futon) facendone esplicita richiesta all'arrivo in hotel (talvolta a pagamento). Precisiamo che in alcuni alberghi, a causa di severe regole antiincendio, il letto aggiunto non viene mai fornito.

**H) Resort Fee:**

Resort Fee: in determinate località alcuni alberghi, a fronte di servizi accessori, applicano ulteriori tasse denominate "Resort fee", che verranno addebitate direttamente in loco sulla carta di credito dei clienti.

L'importo esatto delle "Resort fee" è visibile sul sito di ogni singolo hotel. Orient Country non è responsabile per mancata o inesatta informazione delle resort fee sui documenti.

Trattandosi, inoltre, di tasse applicate dall'hotel, eventuali contestazioni dovranno essere fatte direttamente in loco e nei confronti dell'hotel e, comunque, tali tasse non potranno essere rimborsate da Orient Country.

**I) Overbooking:**

Trattasi di prenotazioni ricevute dall'hotel per numero camere superiori alla disponibilità; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dalla vigilanza di Orient Country. L'overbooking è ammesso dai contratti standard alberghieri; al verificarsi di tale evento l'hotel ha l'obbligo di "ri-proteggere" i clienti in hotel e sistemazioni di pari categoria. L'overbooking può essere operato dall'hotel senza preavviso e quindi anche la mancanza di tale preventiva informazione non può essere imputata ad Orient Country.

**K) Minori degli anni 14 all'Estero**

I genitori/tutori/affidatari di minori degli anni 14 che concludono un contratto di compravendita di viaggio con Orient Country, sono tenuti a consultare il link di seguito indicato:

(<http://www.poliziadistato.it/articolo/view/191/>) che precisa quali documenti sono tassativamente necessari affinché il minore degli anni 14 si rechi legittimamente all'Estero e non gli venga impedito l'accesso. L'inottemperanza da parte del genitore/tutore/affidatario del minore alle prescrizioni di legge non comporta attribuzione di responsabilità alcuna ad Orient Country.

**L) Tour guidati**

In ragione del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, Orient Country può vedersi costretta a cancellare i tour guidati nel termine di 35 giorni precedenti la data fissata per la partenza. In caso di cancellazione il turista, opportunamente informato della particolarità della prenotazione al momento della richiesta, si farà carico dei costi sostenuti da Orient Country per la cancellazione dei servizi collegati al tour cancellato (ad esempio i costi della biglietteria aerea). Resta tuttavia fermo l'impegno da parte di Orient Country di individuare una proposta alternativa equiparabile al tour guidato cancellato non comportante alcun onere da parte del turista.





#### **M) Penalità di annullamento per viaggi individuali:**

Al turista che receda dal contratto prima della partenza, saranno addebitati a titolo di penale:

- 1) la quota individuale di gestione pratica;
- 2) il premio della copertura assicurativa;
- 3) le seguenti percentuali sulla quota viaggio:
  - dalla conferma fino a 30 giorni prima della partenza: 10% della quota di partecipazione;
  - da 29 a 20 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione
  - da 19 a 10 giorni prima della partenza: 50% della quota di partecipazione
  - da 9 a 3 giorni prima della partenza: 75% della quota di partecipazione
  - oltre tale termine: 100% della quota di partecipazione

Le penali relative alla biglietteria aerea (tariffe speciali, instant purchase, low cost e voli di linea) applicate dal vettore aereo in base al proprio regolamento e/o quelle relative ad alcuni servizi specificati all'atto della prenotazione potranno differire in maniera sostanziale da quelle riportate ai punti 1), 2) e 3). Il turista è informato di questa differenza dall'agenzia di viaggi e accetta di pagarne il corrispettivo tramite questa in caso di annullamento. L'annullamento di singoli servizi comunicata dal turista in loco comporta il pagamento della relativa penale.

Si precisa che:

il riferimento è sempre ai giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi);

per gruppi precostituiti le penali di cancellazione saranno pattuite in fase di preventivo e/o al momento della conferma del viaggio;

in ogni caso, nessun rimborso spetta al turista che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale;

le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti di espatrio.

#### **N) Variazioni di prezzo**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato all'atto della conferma della pratica.

Orient Country non applicherà alcun adeguamento valutario sulle pratiche individuali già confermate. Nel caso dei Gruppi il criterio valutario è concordato di volta in volta con il reparto dedicato, a seguito di accordi specifici tra le parti. Le variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante, nonché dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, potranno subire modifiche. Quanto al costo del carburante, per i voli di linea, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalla Compagnie Aeree.

Le variazioni e gli adeguamenti del prezzo di listino verranno comunicati ai turisti attraverso le agenzie intermediarie e si intenderanno accettati dal turista al momento del ricevimento da parte di queste ultime.

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

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal turista in loco e non comprese nel pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Orient Country. Pertanto alcuna responsabilità potrà essere ascritta a Orient Country né a titolo di organizzatore né di intermediatore di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni. Il prezzo del servizio pagato in loco dal turista non potrà essere ripetuto da Orient Country.

#### **P) Copertura Assicurativa**

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



#### **Q) Viaggiare Sicuri**

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) o la Centrale Operativa Telefonica al numero 06/491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà – consultando tali fonti – a verificarne il contenuto prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio nonché prima della partenza.

### **SCHEDA TECNICA volato**

#### **Parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici.**

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

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

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

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

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

**D) Check in on line:** Si consiglia di effettuare il check in online del volo le 24/48 ore precedenti la partenza e comunque non appena disponibile sul sito della compagnia aerea. E' possibile effettuare il check in on line direttamente dal sito della compagnia aerea nei tempi e nei modi indicati dalla stessa. In fase di check in on line sarà



possibile selezionare i posti aerei desiderati, secondo le disponibilità e le disposizioni della compagnia aerea. In caso non fosse possibile effettuare il check in on line, i posti verranno assegnati direttamente in aeroporto.

**E) Assegnazione posti:**

- a. Orient Country si impegna, ove possibile, ad assegnare i posti su voli internazionali. Su richiesta esplicita dei Clienti / Agenzia e quando la compagnia aerea lo consente, Orient Country potrà occuparsi dell'acquisto dei posti con un supplemento di **30 Euro** a persona, in aggiunta al costo del posto. Ricordiamo che i posti assegnati, ad eccezione di quelli a pagamento, possono essere modificati a discrezione della compagnia aerea in qualsiasi momento. L'assegnazione dei posti vicini viene fatta sulla base della disponibilità.
- b. Qualora non fosse possibile effettuare la pre-assegnazione per motivi tecnici o per qualsiasi altra ragione, nessuna responsabilità potrà essere imputabile ad Orient Country.

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

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

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

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

**J) Franchigia bagaglio:** A partire dal 2009 tutte le compagnie aeree, esclusivamente per i voli domestici all'interno degli U.S.A., hanno introdotto una tariffa aggiuntiva per l'imbarco dei bagagli in stiva. Il costo varia da compagnia a compagnia. In linea generale il costo per il primo bagaglio è di circa 25 dollari americani da pagare presso i banchi di registrazione (check-in). Per le indicazioni precise sui costi vi invitiamo a consultare i siti web delle compagnie aeree coinvolte nel vostro itinerario dove troverete anche le regole relative al peso massimo di ciascun bagaglio da registrare. Orient Country Tour Operator non è responsabile degli addebiti per i bagagli, richiesti al momento della registrazione (check-in).

**K) Bagaglio a mano:** Ogni compagnia aerea ha proprie ed autonome regole sulla gestione del bagaglio in stiva ed a mano, diverse in relazione alla singola Compagnia aerea ed alla tipologia di prenotazione scelta. In particolare, le prenotazioni in Basic Economy di alcune Compagnie aeree – come, ad esempio, l'American Airlines o la United Airlines per voli interni negli Usa - non consentono né l'assegnazione del posto né la disponibilità di sistemazione del bagaglio a mano nelle cappelliere. In tali casi è consentito, infatti, solo un articolo personale, essendo necessario per tutti gli altri bagagli il check in. La quotazione effettuata Orient Country della "best buy" comporta che il sistema spesso prenda le tariffe di volo "branded fares" o "fare family" più scontate, proprie della categoria "basic economy", per le



quali potrebbe valere quanto sopra esposto in tema di bagaglio a mano. Nel caso in cui il passeggero avesse la necessità di avere una tariffa classica, quindi con minori restrizioni in merito al bagaglio a mano, tale quotazione dovrà essere specificatamente richiesta al booking. Fermo restando quanto già riportato su documenti di viaggio, condizioni generali di contratto ed estratto conto, il Cliente è invitato a consultare il sito della Compagnia aerea di riferimento per reperire tutte le informazioni utili in relazione al trasporto del proprio bagaglio. Attraverso tali informazioni, il Cliente è reso edotto dell'impossibilità di avanzare avverso Orient Country reclami concernenti il trasporto del bagaglio a mano in categoria "basic economy", ove si verifichi la circostanza sopra indicata.