

CONDIZIONI GENERALI

PREMESSA: CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore. 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 indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 – novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e il venditore 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 ed operare secondo quanto ivi previsto. L'Organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio italiano devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori,

DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;
- b) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, 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 vigente;

- c) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell'art. 33 del codice del turismo;
- d) "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- e) "stabilimento": lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, 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) "minore": persona di età inferiore ai 18 anni;
- l) "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO

Si intende "pacchetto turistico" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: 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, né qualificabile come "servizio turistico integrativo") ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente l'organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente "modulo informativo standard" e comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

- a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le 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; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) 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;
- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- c) 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;

- d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e) 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;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del Paese di destinazione;
- g) le 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, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore;
- h) le 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 rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore;
- l) 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"

Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni previste dal "modulo informativo standard" di cui all'allegato A, parte II, del codice del turismo.

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa 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; gli orari definitivi dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica.

Come previsto dall'art. 6.2 del Regolamento CE 2027/97, a richiesta dei passeggeri saranno fornite informazioni sulle disposizioni in merito alla responsabilità del vettore aereo comunitario per danni da morte, ferite e lesioni personali, sugli obblighi di copertura assicurativa, nonché informazioni sulle tempistiche degli anticipi di pagamento nei confronti della persona fisica avente titolo ad indennità.

PROPOSTA D'ACQUISTO – PRENOTAZIONI

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

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

Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'art.45 c.1, lett. h), del d. lgs. 206/2005, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

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

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

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

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

PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25 % del prezzo del pacchetto turistico, è da versare all'atto della prenotazione o all'atto della richiesta impegnativa. Il saldo dovrà essere eseguito almeno 30 giorni prima della partenza. Per prenotazioni con partenza imminente (prenotazione effettuata meno di 30 giorni prima della partenza) sarà richiesto il saldo immediato.

L'acconto può essere superiore al 25% nel caso in cui la compagnia aerea o marittima richieda l'emissione contestuale della biglietteria prenotata.

In tal caso sarà richiesto il saldo totale della biglietteria in aggiunta al 25% del prezzo del pacchetto. Le stesse condizioni di saldo anticipato valgono anche per i soggiorni in hotel o appartamenti privati i quali, all'atto della prenotazione, dispongano di offerte a "tariffa speciale" o "prenota prima". Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

PREZZO E REVISIONE DEL 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. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse o 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 costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

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

Prima della partenza, l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2 e 3 comma dell'articolo 10. Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nei Programma fuori catalogo o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e) Cod. Cons.) restituirà al turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4 comma qualora fosse egli ad annullare.

RECESSO DEL VIAGGIATORE

Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 30%;
- 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 turista. Nei casi di cui sopra, il turista ha alternativamente 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 dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

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 addebitate le penali riportate nel capitolo PENALI PER IL RECESSO: ANNULLAMENTO DA PARTE DEL CONSUMATORE DEI SERVIZI DI SOGGIORO

Per le tariffe Prenota Prima, non rimborsabili, il costo della penale è del 100%, non è riconosciuto nessun rimborso.

Il viaggiatore può stipulare delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. In base al pacchetto prescelto, l'organizzatore informa il viaggiatore sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di tali assicurazioni.

MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione del contratto, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo.

SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE

Il viaggiatore può far sostituire a sé altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prava relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo.

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

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

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

Le modifiche richieste dal Turista a prenotazioni già effettuate come: modifica di data, destinazione struttura alberghiera – possono, in aggiunta ad eventuali supplementi di prezzo che saranno comunicati al momento della richiesta di modifica, comportare l'applicazione dei seguenti "costi di variazione":

ATTENZIONE:

1) la diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi recesso del consumatore);

2) per destinazione si intende non lo stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte vi possono essere destinazioni diverse all'interno del medesimo stato (esempio: Creta, Rodi, Kos in Grecia);

OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione

Per le norme relative all'espatrio dei minori italiani si rimanda espressamente a quanto indicato sul sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento individuale valido per l'espatrio (passaporto, o per i Paesi UE, carta di identità valida per l'espatrio con indicazione dei nomi dei genitori). I minori di anni 14 e i minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito

della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

I viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguarsi in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza prima della richiesta di prenotazione e, al momento della partenza dovranno accertarsi 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.

Al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro immediate vicinanze e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l'eventuale incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto, 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.viaggiasesicuri.it. Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori – on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri www.viaggiasesicuri.it (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze"). Il viaggiatore è tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare la correttezza dei propri documenti personali e di eventuali minori, nonché di munirsi di documenti validi per l'espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il venditore o l'organizzatore non hanno l'obbligo di procurare visti o documenti.

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

I viaggiatori dovranno 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 il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

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

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

CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO

Ai sensi dell'art. 42 codice turismo, l'organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici debbano essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 del codice civile.

Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., 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 pacchetto turistico.

Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto 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.

Fatte salve le eccezioni di cui al comma precedente, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione EFFETTUATA TEMPESTIVAMENTE, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano 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, ai sensi dell'articolo 1455 c.c., costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata tempestivamente, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a 3 notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

La limitazione dei costi non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, par. 1, lett. a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI

Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in

conseguenza di un difetto di conformità.

Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'UE, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del codice del turismo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri regolamenti comunitari e convenzioni internazionali applicabili devono detrarsi gli uni dagli altri.

OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE

Il venditore deve indicare la propria qualità ed è responsabile esclusivamente dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo), nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplica i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c. I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte o incluse nel prezzo del pacchetto.

STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

L'organizzatore fornirà al viaggiatore informazioni riguardo alle eventuali esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai

meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR – Alternative Dispute Resolution), ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013.

GARANZIE AL VIAGGIATORE

L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

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

Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.

SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

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 si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio. In caso di prenotazione di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

BAMBINI E RAGAZZI

Dove non specificato l'età dei bambini si intende 2/12 anni non compiuti.

SISTEMAZIONI ALBERGHIERE

Le camere singole sono quasi sempre più piccole rispetto alle altre camere; le camere triple sono doppie con brandina aggiunta, ciò comporta una riduzione del comfort.

Pasti: per mezza pensione si intende prima colazione e cena; ove indicato il trattamento all inclusive non tutti i piatti e le bevande presenti nel menù sono inclusi. Non è possibile ottenere alcun rimborso per i pasti non fruiti quando ciò dipende dagli operativi di arrivo/partenza dei voli. I pasti compresi sono da intendersi nel ristorante principale. Bevande ai pasti: salvo ove diversamente specificato, si intendono non incluse. Servizi vari: nelle descrizioni alberghiere i servizi menzionati sono indicati a solo titolo informativo ed aggiornati al momento della stampa; alcuni servizi menzionati possono richiedere un supplemento. Inizio/fine soggiorno: le camere sono disponibili dopo le 14.00 e il giorno della partenza devono essere lasciate libere entro le 10.00. È possibile richiedere e pagare in loco l'utilizzo della camera dopo tale ora.

OVER BOOKING

Può verificarsi che, prima della partenza o appena giunti nella località di vacanza, vi venga comunicato che la sistemazione da voi prenotata non è più disponibile causa "overbooking". Il fenomeno è legittimo e regolato da una legge che impone

all'albergatore unicamente la riprotezione dei Passeggeri in struttura di pari categoria o superiore.

IL VIAGGIO AEREO

Alcune tariffe utilizzate non permettono il cambio della data e/o il rimborso dei biglietti non utilizzati in toto o in parte. Gli orari verranno comunicati all'atto della prenotazione, ma potranno subire modifiche fino a poche ore prima della partenza da parte delle compagnie aeree e dalle Autorità Ministeriali. Per la conferma definitiva degli orari farà fede il biglietto aereo e/o l'avviso di convocazione. Le variazioni potranno riguardare compagnia aerea, tipo di aeromobile, aeroporto di partenza/arrivo e effettuazione di scali non previsti.

Mediterraneo si riserva la facoltà di raggruppare su un unico scalo le partenze previste da altri scali italiani con trasporto dei passeggeri in pullman per cause sopraggiunte. Le quote pubblicate in catalogo sono previste su una speciale classe dedicata al "traffico mistico" con limitata disponibilità; in caso di esaurimento proporremo classi alternative con supplemento.

Bagaglio speciale: eventuali eccedenze rispetto a quanto previsto in franchigia dovrà essere pagato direttamente in aeroporto alle tariffe stabilite dalle compagnie aeree.

VARIAZIONI DI PROGRAMMA A CAUSA CONDIZIONI ATMOSFERICHE

In Grecia mare e vento a volte impediscono ai trasporti marittimi interni e/o voli aerei di operare regolarmente; ciò può comportare alcune necessarie variazioni di programma, in particolare per quanto riguarda il numero di pernottamenti prenotati nelle diverse isole/località.

Trattandosi di causa di forza maggiore, in questi casi non vengono accordati rimborsi per le notti non fruite; dovrà inoltre essere pagato in loco direttamente dal cliente il prolungamento del soggiorno. I nostri corrispondenti locali faranno sempre il possibile per limitare i disagi ed i costi aggiuntivi.

COME SI RAGGIUNGONO LE ISOLE VIA MARE

Non sempre i traghetti sono in coincidenza con gli arrivi dei voli, si rende di conseguenza spesso necessario trascorrere la prima e/o l'ultima notte nella località d'arrivo/partenza del volo dall'Italia, riducendo così il soggiorno sull'isola. Gli orari dei trasporti marittimi interni possono cambiare repentinamente anche a pochi giorni dalla partenza, dopo che la pratica è stata confermata o addirittura anche dopo la partenza dall'Italia. Potrebbero essere necessarie delle modifiche all'itinerario del viaggio.

PICCOLE ISOLE GRECHE

Si raggiungono sempre e solo in traghetto; uno o due giorni prima della partenza vi preghiamo di contattare il corrispondente in loco che darà tutte le indicazioni necessarie per i trasferimenti/traghetti; le uniche sistemazioni possibili sono spesso piccole pensioni a conduzione familiare o appartamenti, tutti puliti, ma semplici ed essenziali; le spiagge non sono sempre attrezzate; i taxi sono pochi e per i trasferimenti non possono attendere l'arrivo dei traghetti quando questi ultimi arrivano in ritardo, nel caso vi preghiamo di contattare il nostro corrispondente che provvederà al trasferimento; è possibile che in alcune ore, soprattutto in alta stagione allorché la richiesta aumenta sensibilmente, si verifichi carenza o assenza d'acqua corrente o luce elettrica.

CANCELLAZIONI E MODIFICHE DEI SERVIZI DI VIAGGIO DA PARTE DELLE COMPAGNIE AEREE e VETTORI MARITTIMI:

Tuttomondo/Mediterraneo ai sensi del terzo comma dell'art. 22 della CCV non è responsabile per eventuali modifiche apportate dai vettori al servizio prenotato, ma si impegna tuttavia a comunicare tempestivamente (via telefono/email) al

consumatore eventuali modifiche intervenute successivamente alla prenotazione.

Tuttomondo/Mediterraneo non risponde di eventuali mancate segnalazioni e comunicazioni operative nel caso in cui siano stati forniti dei recapiti ai quali il consumatore non risulta essere raggiungibile. Posto che Tuttomondo/Mediterraneo, ai sensi del terzo comma dell'articolo 22 della CCV, non risponde dell'inadempimento totale o parziale dei servizi di trasporto e degli altri servizi semplicemente intermediati, ciò nondimeno informerà il Consumatore, nella misura in cui sia messo dal fornitore a conoscenza delle informazioni necessarie, in forma scritta via e-mail, del tipo di modifica (es.: modifica dell'orario del volo di partenza o ritorno).

Eventuali rimborsi delle somme corrisposte dal Consumatore saranno disposti in base ai regolamenti o alle leggi applicati da ciascun fornitore dei servizi.

Tuttomondo/Mediterraneo non sarà altresì tenuta ad alcun rimborso o risarcimento di danni derivanti da cancellazioni o modifiche ai servizi di trasporto dovuti a cause di forza maggiore. Tali eventi includono, in via esemplificativa e non esaustiva: maltempo, guerre, attività terroristica, scioperi nazionali, incendi, epidemie, uragani e altri effettivi o potenziali gravi disastri ambientali.

Tuttomondo/Mediterraneo non sarà ritenuta responsabile nell'ipotesi in cui il servizio volo o traghetto venga cancellato o modificato dall'organizzatore e ciò comporti modifiche al soggiorno e ai servizi organizzati da Tuttomondo/Mediterraneo o ulteriori spese, costi o perdite. In caso quindi di cancellazione o ritardo nei collegamenti interni in Grecia già perfezionati e pagati, le compagnie marittime applicheranno i propri regolamenti che possono anche prevedere l'impossibilità di provvedere al rimborso o al risarcimento danni.

Per quanto riguarda la posizione di Tuttomondo/Mediterraneo, se il volo acquistato subisce ritardo o il vettore cancella per qualsiasi motivo il volo e propone ai clienti un volo alternativo (secondo disponibilità e quindi ad un diverso orario, anche il giorno successivo) e ciò dovesse comportare un minore godimento dell'appartamento o costi ulteriori (es. notte in hotel) o impossibilità di usufruire di servizi già acquistati e pagati (es. traghetto interno) nessun rimborso o risarcimento sarà dovuto da Tuttomondo/Mediterraneo.

Uguale disciplina si applicherà in ipotesi di cancellazione o modifica, da parte del vettore marittimo, per qualsiasi motivo, dei servizi marittimi già prenotati e acquistati e ciò dovesse causare ad es. la perdita del volo in coincidenza, il pagamento di una notte extra in hotel o la perdita di un giorno in appartamento. Anche in tali casi nessun rimborso o risarcimento sarà dovuto da Tuttomondo/Mediterraneo.

In entrambi i casi rimarranno esperibili tutte le azioni previste dalle normative in vigore, nei confronti dell'organizzatore del servizio di trasporto.

PENALI PER IL RECESSO: ANNULLAMENTO DA PARTE DEL CONSUMATORE DEI SERVIZI DI SOGGIORNO

Al Cliente che annulli il servizio di soggiorno prima della partenza, saranno addebitati a titolo di penale /corrispettivo per il recesso, le quote di iscrizione, i premi assicurativi e le seguenti percentuali dei servizi di soggiorno, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio, giorni lavorativi si intendono sabato escluso):

- 30% della quota di partecipazione dal giorno successivo alla prenotazione fino a 45 gg. di calendario prima della partenza
- 40% della quota di partecipazione da 44 a 35 gg. di calendario prima della partenza 60% della quota di partecipazione da 34 a 20 gg. di calendario prima della partenza 85% della quota di partecipazione da 19 gg. di calendario a 11 gg. lavorativi prima della partenza
- 100% della quota di partecipazione da 10 al giorno della partenza
- 100% per le "offerte speciali" o "prenota prima" (anche di solo soggiorno) già dal momento della prenotazione.
- Nota bene: le penali per le prenotazioni effettuate sui nostri siti on line con vendita diretta e pagamento con carta di credito, sono da regolare per ogni singola prenotazione in base alla struttura prenotata come da descrizione riportata

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

La diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come «annullamento parziale» e quindi regolata da questo articolo.

Il costo del soggiorno evidenziato nel contratto è da intendersi "prezzo per appartamento o per camera". In caso di annullamento parziale di uno o più partecipanti al interno della pratica, il costo del soggiorno rimane invariato.

Modifiche ed annullamenti di voli di linea e traghetti sono soggetti alle penalità previste dalle compagnie aeree e di navigazione e/a seconda della tariffa applicata e potrebbero essere diverse da quelle sopra esposte. Per i voli di linea, oltre alle penali qui riportate, verranno applicate anche quelle applicate dal vettore aereo. Nel caso di gruppi precostituiti, le penali di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

INFORMAZIONE AI SENSI DEL REG. (CE) n. 2027/97

Risarcimento in caso di morte o lesioni: non vi sono limiti finanziari di responsabilità in caso di lesioni o morte del passeggero. Per danni fino a 100.000 DSP (equivalenti a circa 121.000 euro) il vettore aereo non può contestare le richieste di risarcimento. Al di là di tale importo il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile – Anticipi di pagamento: in caso di lesioni o morte di un passeggero, il vettore deve versare entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente titolo al risarcimento, un anticipo di pagamento per far fronte a immediate necessità economiche. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 16.000 DSP (equivalente a circa 19.400 euro) – ritardi nel trasporto dei passeggeri: In caso di ritardo, il vettore è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno è limitata a 4.150 DSP (equivalenti a circa 5000 euro) – Ritardi nel trasporto dei bagagli: In caso di ritardo, il vettore aereo è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. Le responsabilità per il danno è limitata a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro) – Distruzione, perdita o danno dei bagagli: Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danno dei bagagli fino a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro). In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile – Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio: I passeggeri possono beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento – Reclami relativi al bagaglio: In caso di danno, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro 7 giorni, e in caso di ritardo entro 21 giorni, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero – Responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo: Se il vettore aereo che opera il volo non è il vettore aereo contraente, il passeggero ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo a entrambi. Se il nome o codice di un vettore aereo figura sul biglietto, questo vettore è il vettore contraente – Termini per l'azione di risarcimento: Le vie legali devono essere adite entro due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.

Comunicazione obbligatoria ex art. 17 L. 38/2006 "La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".

PRIVACY STAMPA

Informativa e Consenso Trattamento Dati Personali

TUTTOMONDO VIAGGI S.A.S. DI BIBE A. & C., con sede legale in via Gramsci 6/A, 25122 Brescia IT, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), Vi informa, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e della normativa, anche nazionale, in materia di protezione dei dati personali per tempo applicabile ("Normativa Privacy"), che i Vostrì dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i dati personali, identificativi e non sensibili (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail, etc. – in seguito, "dati personali" o anche "dati") da Voi comunicati in occasione della registrazione ai siti web www.tuttomondoviaggi.it, www.mediterraneo-to.it, www.greciacasevacanze.it, www.tuttomondo-online.it, www.mediterraneo-online.it, www.bookingmediterraneo.com/, www.greekluxury.com (in seguito "Sito") o al form di richiesta della newsletter del Titolare, dell'ordine e/o acquisto di prodotti o servizi online tramite il Sito, della compilazione e invio di un form di contatto al Titolare o, comunque, di ogni Vostra richiesta al Titolare. 2. Finalità e base giuridica del trattamento I Vostrì Dati sono trattati, senza il Vostro previo consenso, per le seguenti:

A. Finalità di servizio:

a) l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali: - adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con Voi in essere; - permetterVi la registrazione al Sito; - processare e gestire gli ordini ricevuti e/o gli acquisti effettuati online; - permetterVi la fruizione dei servizi eventualmente da Voi richiesti; - processare una richiesta di contatto; - permetterVi la candidature online e processarLa; - gestire e mantenere il Sito; - adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità; - prevenire o scoprire attività fraudolente o abusi dannosi per il Sito; - esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio; - prevenire o scoprire attività fraudolente o abusi dannosi per il Sito. b) il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare, in particolare: - analizzare i cookie – come indicato nella Cookie Policy – derivanti dall'uso che fate del Sito; - prevenire o scoprire attività fraudolente o abusi dannosi per il Sito; - adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità; - esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio; - inviarVi comunicazioni commerciali relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli di cui avete già usufruito, se siete già nostri clienti. Potrete opporvi in ogni momento.

B. solo previo Vostro consenso, per Finalità di Marketing:

inviarVi via e-mail newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o Servizi del Titolare.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei Vostrì Dati è effettuato – con modalità cartacee (archivi) ed elettroniche (sito web e gestionali Travel Software Srl ed office 365) – per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, cancellazione e distruzione dei Dati.

Conservazione dei dati

Il Titolare tratta i Dati per il tempo necessario per dare riscontro alla tua richiesta e adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 5 anni dalla raccolta per i dati di contatto e per non oltre 6 mesi dalla raccolta per i dati di navigazione. I dati per finalità di Marketing saranno trattati per non oltre 2 anni dalla loro raccolta.

Accesso ai dati

Ai Vostrì Dati possono accedere per le finalità di cui sopra: dipendenti e/o collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema; società terze o altri soggetti (ad esempio, provider sito web, provider servizio e-payment, fornitori, tecnici addetti all'assistenza hardware e software, istituti di credito, studi professionali, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

Comunicazione dei dati

I Vostri Dati possono essere comunicati, anche senza Vostro consenso, per le finalità di cui sopra a organi di controllo, forze dell'ordine o magistratura che li tratteranno, su loro espressa richiesta, in qualità di autonomi titolari del trattamento per finalità istituzionali e/o in forza di legge nel corso di indagini e controlli. I Vostri Dati possono essere altresì comunicati a soggetti terzi (ad esempio, partner, liberi professionisti, agenti, etc.), in qualità di autonomi titolari del trattamento, per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

Trasferimento dei dati

I Dati non sono diffusi né saranno trasferiti in paesi extra UE. La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, per assicurare un adeguato livello di protezione dei Dati Personali, il trasferimento dei dati in paesi extra-UE avverrà in virtù delle decisioni di adeguatezza approvate dalla Commissione Europea ovvero dell'adozione, da parte del Titolare, delle Clausole Contrattuali Standard predisposte dalla Commissione Europea.

Conferimento dei Dati

Il conferimento dei Dati è obbligatorio per le Finalità di Servizio. In caso decideste di non conferire i Dati non potremo dare seguito alla Vostra richiesta. Il conferimento dei Dati per le Finalità di Marketing è, invece, facoltativo. Potete quindi decidere di non conferire i Dati o di negare successivamente la possibilità di trattare Dati già forniti: in tal caso, non potrete ricevere comunicazioni commerciali personalizzate su prodotti del Titolare, ma continuerete ad avere diritto di avvalervi dei servizi del Sito.

Diritti dell'interessato

Nella Vostra qualità di interessati, il Titolare Vi informa che avete il diritto di: ottenere la conferma dell'esistenza o meno di Vostri Dati Personali, anche se non ancora registrati, e che tali Dati vengano messi a Vostra disposizione in forma intellegibile; ottenere indicazione e, se del caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei Dati Personali; b) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; e) quando possibile, del periodo di conservazione dei Dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; f) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e delle conseguenze previste per l'interessato; g) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei Dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale; ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento e la rettifica dei Dati inesatti ovvero, quando vi avete interesse, l'integrazione dei Dati incompleti; ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati: a) trattati illecitamente; b) non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico, d) qualora Vi siate opposti al trattamento e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per proseguire il trattamento; e) in caso di adempimento di un obbligo legale; f) nel caso di Dati riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare la cancellazione solo nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) esercizio di un diritto in sede giudiziaria; ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei Dati personali; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un tuo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile i Dati Personali che Vi riguardano per trasmetterli ad altro titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro titolare; opporVi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi, al trattamento dei Dati Personali che Vi riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di Dati Personali che ti riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante email e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea; proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali. Nei casi di cui sopra, ove necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i Vostri Dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte Vostra, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

Modalità di esercizio dei diritti

Potrete in qualsiasi momento esercitare i diritti: inviando una raccomandata a.r. all'indirizzo del Titolare; inviando una mail a info@tuttomondoviaggi.it; telefonando al numero +39 030 7741197. Titolare e responsabile del trattamento Il titolare del trattamento è: TUTTOMONDO VIAGGI S.A.S. DI BIBE A. & C. via Gramsci 6/A, 25122 Brescia ITALY