

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VIAGGIO

### 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 viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza. L'Organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per:

- a) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo.
- b) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista.
- c) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.
- d) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato.
- e) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- f) supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- g) circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e 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: 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 forfettario o globale;
    - 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
    - 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

#### **5. 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 viaggiatore 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) le modalità di pagamento, compreso 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;
  - 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 I 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 I, 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 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 predisponde 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 a cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esemplificativo: • estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, o S.C.I.A. dell'organizzatore; • estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; • periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo; • estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Cod. Tur.; • parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur.)

## **7. PAGAMENTI**

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:
- a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (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 sopravvenuto 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.

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

3. 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, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare.

In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore. Il prezzo è composto da:

- a) quota di iscrizione o quota gestione pratica;
- b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al viaggiatore;
- c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;
- d) costo eventuali visti e tasse di ingresso e 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 recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: • aumento del prezzo in misura eccedente l'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 turista può: • accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore; • richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

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

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 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 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 avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere – se del caso – una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno. L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili 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. OBBLIGO 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/Svizzera 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.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06/491115; per i cittadini svizzeri tramite il sito <https://www.eda.admin.ch/eda/it/dfae/rappresentanze-e-consigli-di-viaggio/consigli-viaggio/consigli-viaggio-in-breve.html>) 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.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) e tramite il dipartimento federale Affari Esteri <https://www.eda.admin.ch/eda/it/dfae/rappresentanze-e-consigli-di-viaggio/consigli-viaggio/consigli-viaggio-in-breve.html>. 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 anche membri della UE cui il servizio si riferisce, 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 viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative all'organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47.

#### **16. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE**

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del Codice civile ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

- a. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.
- b. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

#### **17. 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**

1. 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 di nazionalità italiana dei nostri pacchetti, partecipante ai nostri viaggi è coperto da una polizza assicurativa stipulata con Ima Italia Assistance denominata "Polizza All Risk" che copre l'assistenza medica, il trasporto





sanitario, il rimborso delle spese mediche sostenute durante il viaggio e i danni al bagaglio così come l'annullamento del viaggio dovuto a causa oggettivamente riscontrabili ed imprevedibili al momento della prenotazione che colpisca l'assicurato, un suo familiare o il contitolare dell'azienda/studio associato. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti della compagnia di assicurazione, alle condizioni e con le modalità previste nella polizza medesima, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sul nostro sito 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 viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme – modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

#### **21. FONDO DI GARANZIA (art. 51 Cod. Tur.)**

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'organizzatore e dall'agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e/o sito web dell'organizzatore e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Kerasi sagl aderisce al fondo di garanzia sottoscritto con VACANZE GARANTITE a tutela dei viaggiatori. Tutte le informazioni utili sulle modalità di funzionamento del fondo, quali quelle relative alle richieste di rimborso, alla liquidazione e alla normativa di riferimento sono consultabili sul nostro sito web.

#### **22. RECLAMI E DENUNCE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve – a pena di decadenza - essere contestata dal turista durante il viaggio mediante tempestiva presentazione di reclamo, anche ai fini di cui all'art. 1227 c.c., affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.



## **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.

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

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se 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) 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). 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). 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. La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Turismo e dalle Condizioni Generali di Contratto.



## SCHEDA TECNICA

### ORGANIZZAZIONE TECNICA

Kalimera è un marchio di Kerasi sagl – Via Balestra, 12 – 6900 Lugano

Numero d'ordine: CHE-401.246.020

Kerasi sagl ha stipulato una polizza per la Responsabilità Civile Professionale con AXA Professional nr. 15.369.482.

### Termini di pagamento

Kerasi richiede un acconto pari al 30% del pacchetto al momento della prenotazione.

Il saldo del prezzo del pacchetto prenotato dovrà essere versato non oltre il ventesimo giorno precedente la partenza, salvo diverso specifico accordo tra le parti. Diversamente Kerasi si riserva la facoltà di non inviare i documenti di viaggio. Poiché alcuni fornitori pongono quale condizione per la conclusione del contratto di fornitura del servizio il pagamento anticipato dell'intero prezzo del servizio, Kerasi si riserva la facoltà di richiedere il pagamento del relativo prezzo anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza.

### Quota individuale gestione pratica

Kerasi richiede oltre al prezzo del pacchetto turistico a titolo di quota relativa alla gestione della pratica e assicurazione medica/bagaglio/annullamento all risk per i viaggiatori di nazionalità italiana i seguenti importi, che variano in base all'importo a persona della prenotazione:

Importo pratica a persona	Importo quota iscrizione a persona
1/500	25
501/1.000	40
1.001/2.000	70
2.001/2.500	85
2.501/3.000	110
3.001/4.000	145
4.001/5.000	180
5.001/6.000	210
6.001/7.000	245
7.001/8.000	280
8.001/9.000	310
9.001/10.000	345

Per i viaggiatori di nazionalità svizzera la quota individuale di gestione pratica è pari ad € 25 a persona, senza alcuna assicurazione inclusa.

### Variazioni pratica

Qualsiasi variazione richiesta dal turista successivamente alla conferma da parte di Kerasi, ai sensi del art. 12 delle Condizioni Generali di contratto, determina l'addebito al viaggiatore di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a € 50,00. La modifica del nominativo del viaggiatore 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. Kerasi non potrà essere responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori di servizi e tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata 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".

### Sistemazioni alberghiere

Camere singole: sono quasi sempre più piccole delle altre camere.

Camere doppie: possono essere composte da 2 letti o 1 letto matrimoniale.



Camere triple/quadruple: sono solitamente doppie con letto/i aggiunto/i.

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 a Kerasi.

Pasti: per mezza pensione si intende solitamente prima colazione e cena; non è possibile ottenere alcun rimborso per pasti non fruiti a causa degli operativi voli. I pasti inclusi si intendono, di norma, al ristorante principale.

Bevande ai pasti: salvo ove diversamente specificato si intendono non incluse.

Nelle descrizioni alberghiere sul nostro sito web i servizi menzionati sono indicati a solo titolo informativo e alcuni servizi possono richiedere un supplemento pagabile in loco.

Check-in/Check out: le camere sono disponibili generalmente dopo le 14.00 e devono essere rilasciate entro le ore 11.00; è possibile richiedere e pagare in loco l'uso della camera dopo tale ora.

### **Appartamenti/residence**

In Grecia i complessi di studio/appartamenti/residence non sono soggetti ad una reale classificazione alberghiera.

Spesso l'aria condizionata in questa tipologia di struttura è da pagare in loco. Sono sempre forniti biancheria da letto e da bagno, così come le stoviglie per un uso da vacanza.

### **Tour guidati**

In ragione del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, Kerasi può vedersi costretta a cancellare i tour guidati nel termine di 30 giorni precedenti la data fissata per la partenza. In caso di cancellazione il viaggiatore, opportunamente informato della particolarità della prenotazione al momento della richiesta, si farà carico dei costi sostenuti da Kerasi per la cancellazione dei servizi collegati al tour cancellato (ad esempio i costi della biglietteria aerea). Resta tuttavia fermo l'impegno da parte di Kerasi di individuare una proposta alternativa equiparabile al tour guidato cancellato non comportante alcun onere da parte del viaggiatore.

### **Tassa di soggiorno**

In Grecia è prevista una tassa di soggiorno, da pagare in loco in contanti direttamente alla struttura prenotata. I costi variano a seconda della categoria di struttura prenotata. Trattandosi di tasse applicate dall'hotel, eventuali contestazioni dovranno essere fatte direttamente in loco nei confronti dell'hotel.

### **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 Kerasi. L'overbooking è ammesso dai contratti standard alberghieri; al verificarsi di tale evento l'hotel ha l'obbligo di "riproteggere" i clienti in hotel e sistemazione 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 a Kerasi.

### **Penali per annullamento per viaggi individuali**

Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza, saranno addebitate a titolo di penale:

1. La quota individuale di gestione pratica e assicurazione

2. le seguenti percentuali sui servizi prenotati:

a. Biglietteria aerea e marittima

100% penale in quanto mai rimborsabile

b. Servizi a terra

10% penale fino a 30 giorni prima della partenza

40% penale da 29 a 21 giorni prima della partenza

60% penale da 20 a 11 giorni prima della partenza

80% penale da 10 a 3 giorni prima della partenza

100% oltre tale termine

Le penali indicate sono valide, salvo eventuali condizioni più restrittive, sempre indicate nel preventivo e riportate



nell'estratto conto. Nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio 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. Per gruppi precostituiti le penali saranno pattuite in fase di preventivo e/o al momento della conferma del viaggio.

#### **Escursioni e servizi acquistati in loco**

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal viaggiatore in loco e non comprese nel pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Kerasi. Pertanto, alcuna responsabilità potrà essere ascritta a Kerasi 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.

#### **Traghetti interni**

In Grecia esiste un eccellente servizio di collegamenti marittimi effettuato con traghetti e/o aliscafi di differenti tipologie. Per rendere la qualità delle vacanze dei Clienti migliore prevediamo nella maggior parte dei casi aliscafi veloci ove disponibili o comunque la miglior coincidenza possibile. Per ragioni operative, talvolta però potrebbero rendersi necessarie attese ai porti di alcune ore.

Per le isole raggiunte solo via mare: non sempre i traghetti sono in coincidenza con gli orari di arrivo e partenza dei voli sull'isola più vicina; per questo motivo si rende necessaria trascorrere la prima e/o ultima notte sull'isola con aeroporto. Gli orari dei traghetti interni possono cambiare repentinamente per svariati motivi (non solo condizioni atmosferiche) anche a pochi giorni se non ore dalla partenza. Queste variazioni sono del tutto estranei alle volontà di Kerasi, ma sono imputabili solo ed esclusivamente alle compagnie di navigazione che devono sottostare alle volontà anche della Capitaneria di porto. Si potrebbero quindi rendere necessarie modifiche al viaggio inizialmente prenotato. Tramite il nostro ufficio booking, o addirittura in loco tramite i nostri uffici corrispondenti i Clienti verranno aggiornati di ogni modifica. Sarà nostra cura cercare di "snaturare" il meno possibile il soggiorno originariamente prenotato e ridurre al minimo eventuali costi extra a noi non imputabili.

#### **Variazioni di programma a causa di condizioni atmosferiche e di mare**

In Grecia mare e vento, talvolta, impediscono ai trasporti marittimi e/o voli interni di operare regolarmente; ciò potrebbe comportare variazioni al numero di notti prenotate nelle diverse isole. Trattandosi di cause di forza maggiore, di norma, non vengono accordati rimborsi per le notti non fruite sull'isola non raggiunta e dovrà essere pagato in loco il prolungamento del soggiorno sull'isola da cui non è possibile partire. I nostri corrispondenti locali, oltre a modificare le prenotazioni, faranno sempre il possibile per limitare al minimo i costi aggiuntivi.

#### **Trasferimenti sulle isole**

Sulle isole maggiori (Rodi, Creta, Kos, Corfu, Zante, Cefalonia) e ad Atene prevediamo sempre trasferimenti privati da/per l'aeroporto per migliorare la qualità delle vacanze.

Sulle altre isole sono previsti trasferimenti collettivi da/per l'aeroporto e verranno effettuati col mezzo più idoneo in funzione del percorso e del numero di viaggiatori. Sulle isole minori i taxi sono in numero limitato, per cui quando i trasferimenti marittimi sono in ritardo i trasferimenti potrebbero richiedere un minimo di attesa. Un incaricato al trasferimento attende i Clienti all'arrivo con un cartello con cognome del Cliente e/o il logo Kalimera.

L'orario del trasferimento in uscita dall'hotel per l'aeroporto e/o porto viene comunicato ai Clienti in loco solitamente il giorno precedente alla partenza.

I trasferimenti possono essere forniti da nostri uffici corrispondenti locali, così come dall'hotel stesso. Sui documenti di viaggio che verranno consegnati prima della partenza, al ricevimento del saldo, sono sempre indicati i fornitori dei diversi servizi, così come i recapiti telefonici degli stessi a cui i Clienti possono far riferimento per eventuali domande e/o dubbi.

#### **Auto/scooter**

Auto: il conducente deve essere in possesso di regolare patente di guida rilasciata da almeno 12 mesi. L'età minima per poter guidare è 21 anni, ma potrebbe variare per categorie di auto differenti. È necessario essere in possesso di carta di credito non elettronica intestata al primo guidatore per il deposito a garanzia al momento del ritiro dell'auto. Alcune compagnie di noleggio, con supplemento da pagare in contanti in loco, possono anche accettare il noleggio a chi non



possiede carte di credito. È necessario in questo caso fare una richiesta specifica al momento della prenotazione per verificare con il noleggiatore il costo esatto. Kerasi non sarà ritenuta responsabile in alcun modo della mancata consegna in loco dell'auto prenotato in assenza di carta di credito, se non espressamente comunicato in fase di prenotazione e da noi confermata.

Normalmente le tariffe del noleggio auto includono assicurazione CDW con franchigia, chilometraggio illimitato, presa/riconsegna del mezzo in aeroporto e/o porto in orari diurni. Eventuali assicurazioni per abbattimento franchigia, servizi extra (gps, seggiolini per bambini, 2° conducente) e supplementi per la presa/riconsegna in orario notturno e in hotel sono disponibili su richiesta e da pagare in loco.

Scooter: sono il mezzo più diffuso sulle isole, spesso in alta stagione la richiesta è superiore alla disponibilità. Non esiste un vero e proprio tariffario ufficiale perché il prezzo varia spesso in funzione della domanda. È necessario essere in possesso di regolare patente A anche per il noleggio di scooter 50cc. È obbligatorio il casco.

### **Piccole isole greche**

Qui la vita scorre tranquilla, nessuno ha fretta, gli abitanti sono ospitali, il traffico è ridotto, nessuno chiude a chiave la porta di casa né quella dell'automobile. Uniche sistemazioni disponibili su queste isole sono di solito piccole strutture a conduzione familiare a volte semplici ed essenziali ma pulite. Le spiagge e baie non sempre sono attrezzate e gli spostamenti locali sono spesso garantiti da minibus. I taxi sono pochi e spesso per muoversi bisogna usare i propri piedi. Discoteche, pub e night club non esistono. È possibile che in alcune ore del giorno, soprattutto in alta stagione, allorché la richiesta aumenti sensibilmente, si verifichi carenza d'acqua o di energia elettrica; alcune isole, infatti, non dispongono di centrale elettrica locale, ma ricevono energia tramite cavi sottomarini da altre isole; molti hotel sono dotati di generatori autonomi in caso di cali di corrente.

### **Viaggio aereo**

Le tariffe proposte non permettono di norma cambi senza penali. Gli orari verranno comunicati in fase di preventivo e all'atto della prenotazione, ma potranno subire modifiche prima della partenza da parte delle compagnie aeree e delle autorità ministeriali. Per la conferma definitiva degli orari farà fede la carta di imbarco e/o il foglio notizie che verrà inviato prima della partenza, al ricevimento del saldo. Le variazioni potranno riguardare compagnia aerea, tipo di aeromobile, aeroporto di partenza/arrivo e effettuazione di scali inizialmente non previsti.

### **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. Alcune compagnie aeree richiedono altresì i dati del documento di identità con cui il viaggiatore intende viaggiare. Kerasi 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.

### **Check-in online**

Consigliamo di effettuare il check-in online del volo non appena disponibile sul sito della compagnia aerea. È 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.

Per i voli Easyjet e Ryanair, Kerasi provvederà a fare check-in online per i clienti fornendo le carte di imbarco insieme ai documenti di viaggio.

### **Negato imbarco/overbooking**

Trattasi di prenotazioni ricevute dalla compagnia aerea per un numero di posti superiori alla disponibilità reale del vettore; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dalla vigilanza di Kerasi. 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.



**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. È onere del viaggiatore avvertire tempestivamente Kerasi in tal caso, onde evitare disagi sulla prosecuzione del viaggio e permettere un'adeguata assistenza da parte del Tour Operator.

**Bagagli**

Ogni compagnia aerea ha proprie ed autonome regole sulla gestione del bagaglio in stiva ed a mano, diverse in relazione anche alla singola tipologia di prenotazione scelta. Sui documenti di viaggio verrà riportata con precisione la franchigia bagaglio inclusa nella prenotazione. Eventuali eccedenze rispetto a quanto prenotato dovranno essere pagate direttamente in aeroporto alle tariffe stabilite dalle singole compagnie aeree. Per le indicazioni precise sui costi vi invitiamo a consultare i siti web delle compagnie aeree del vostro viaggio, dove troverete anche le regole relative ai 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 competente provvederà a rilasciare il codice PIR che si raccomanda di conservare con cura. Il codice PIR servirà a localizzare il bagaglio smarrito, tramite l'inserimento nel motore di ricerca Worldtracer. Kerasi non potrà ritenersi in alcun modo responsabile del ritardo della consegna o della perdita dei bagagli, né potrà farsi carico di eventuali costi sostenuti a causa di tale disagio. In ogni caso, si raccomanda di contattare immediatamente l'assicurazione.

**Assistenza**

I nostri corrispondenti locali sono a disposizione dei Clienti. Il numero di telefono è sempre presente sui documenti di viaggio che verranno inviati prima della partenza. Non tutti i corrispondenti in loco parlano italiano, ma tutti parlano fluentemente inglese. È comunque a disposizione di tutti i Clienti un'assistenza telefonica in italiano attiva 7 giorni su 7, 24 ore su 24 per qualsiasi emergenza.

In caso di problemi o eventuali disservizi imprevedibili i Clienti possono contattare immediatamente i nostri corrispondenti locali o il numero di assistenza telefonica al fine di consentire un intervento tempestivo a soluzione degli imprevisti stessi. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale.