



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO SITO ALPITOUR.IT

### 1) FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata dal Codice del Turismo (art. 32 - 51 novies) per come modificato dal D. Lgs 21 maggio 2018, n. 62 nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### 2) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il pacchetto turistico è costituito dalla 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 a motore ai sensi del decreto ministeriale 28 aprile 2008 o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1, 2, 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 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 ad 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.

### 3) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore comunica al viaggiatore, o attraverso quanto pubblicato in catalogo on line o cartaceo nelle pagine relative alla destinazione prescelta, oppure attraverso preventivo o altra strumento di informazione ove trattasi di viaggio fuori catalogo, 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 non sia ancora stabilito, l'organizzatore informa il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e

ritorno; Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 ed il suo eventuale divieto operativo nell'Unione Europea è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni verranno comunicate al viaggiatore tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE 2111/2005.;

3) l'ubicazione e le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

4) i pasti forniti inclusi o meno;

5) visite escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo 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 con mobilità ridotta ne sarà data indicazione in catalogo o, per viaggi fuori catalogo, sarà indicato a seguito di richiesta del cliente 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 ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del pacchetto turistico 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 o prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale di 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 passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

g) 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'art. 41, comma 1 del D.Lgs 62/2018;

h) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale del contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli stremi della copertura di cui all'articolo 47, comma 1, 2, 3 D. Lgs 62/2018.

### 3.1 SCHEDA TECNICA

1. Organizzazione tecnica Alpitour S.p.A. - Via Lugaro, 15 - 10126 Torino.

2. Autorizzazione amministrativa n. 2/AG .V. del 13/10/1999 in conformità con quanto disposto dalla Legge Regionale n. 15 del 30/03/1988 e s.m.i.

3. Polizza assicurativa RC n. 370746243 stipulata con Assicurazioni Generali S.p.A. in conformità con quanto previsto dagli articoli 44 e 45 Cod. Tur.

4. Garanzie per i Turisti: "FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI", con sede in Viale Pasteur n.10, 00144 - Roma C.F. 97896580582, Iscrizione Reg. Persone Giuridiche di Roma n. 1162/2016.

5. Le modalità e condizioni di sostituzione dei viaggiatori sono disciplinati dall'articolo 11

6. I cambi di riferimento da considerare sono quelli pubblicati sui cataloghi on line e cartacei (da qui in avanti i "Cataloghi") in corso di validità al momento della prenotazione relativamente alla data di partenza e alla destinazione.

7. Il parametro di riferimento per l'acquisto del carburante per i voli ITC è il "Jet Aviation Fuel – Platts F.O.B. Med" - ossia il costo di una tonnellata di carburante per aerei prodotto nell'area del Mediterraneo, definito secondo i meccanismi di domanda\offerta – il cui valore di riferimento alla data di stampa del presente catalogo è stato fissato a 450,00 USD /tonnellata F.O.B.

Alpitour - tenuto conto dell'ampio arco temporale di validità del presente catalogo che comporta la conseguente possibilità di sensibili oscillazioni del prezzo del greggio, così come di rilevanti fluttuazioni della parità di cambio €\\$/ sui mercati finanziari internazionali, si riserva la facoltà di pubblicare un nuovo listino prezzi, elaborato sui parametri aggiornati e pertanto meno soggetti ad eventuale successivo adeguamento come previste per legge. Tali eventuali revisioni dei listi prezzi saranno prontamente comunicati alle Agenzie e contemporaneamente recepiti sul sito web nell'apposita sezione.

#### 4) PRENOTAZIONI

Prima di procedere alla conclusione on line di un contratto di viaggio, tramite la trasmissione del modulo d'ordine, il Viaggiatore sarà informato, tramite apposito modulo informativo consultabile con collegamento ipertestuale, che la combinazione dei servizi che viene proposta sul sito, è un pacchetto ai sensi della Direttiva Europea 2015/2302 e che pertanto beneficerà di tutti i diritti che si applicano ai pacchetti. Al Viaggiatore, seguendo le successive schermate, sarà poi chiesto di leggere e accettare le Condizioni Generali di Vendita ed il documento di sintesi sul pacchetto turistico. Sarà inoltre fornito a video un riepilogo delle informazioni sulle caratteristiche essenziali di ciascun pacchetto turistico ordinato con il relativo prezzo (comprensivo di tutte le tasse o imposte applicabili), dei mezzi di pagamento che potranno essere utilizzati. Per procedere alla conclusione on line di un contratto di viaggio il Viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine. Al momento di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine il Viaggiatore sarà avvertito che tale trasmissione implica l'obbligo di corrispondere il prezzo indicato. Prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, il Viaggiatore dovrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati. Il Viaggiatore seguendo la procedura indicata sul sito fa pervenire all'Organizzatore, mediante la trasmissione del modulo d'ordine, la propria proposta contrattuale. La proposta, in attesa dell'accettazione da parte dell'Organizzatore, si intende impegnativa e non revocabile per tutto il tempo indicato nel modulo stesso, pari a giorni 7. Il contratto di viaggio si intenderà concluso allorquando l'Organizzatore, a conferma della accettazione della proposta contrattuale, trasmetterà al Viaggiatore, per posta elettronica, il riepilogo dei servizi prenotati, costituenti il perfezionamento del contratto di viaggio, con ivi incluse e le Condizioni Generali di Vendita, il documento di sintesi sul pacchetto turistico e comunque, tutte le informazioni già contenute nel riepilogo delle condizioni commerciali e contrattuali visualizzato prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine.

Qualunque dettaglio non riportato correttamente nel contratto di viaggio dovrà essere tempestivamente segnalato dal Turista al Call Center telefonando al numero riportato nell'email di ricevuta dell'ordine d'acquisto. Qualora fosse necessario attendere conferma da parte del

fornitore per la disponibilità dei servizi turistici richiesti dal Turista, l'Organizzatore potrà confermare detti servizi turistici entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di ricevimento del modulo d'ordine. In tal caso, il Viaggiatore Turista, pur ricevendo il riepilogo dei servizi richiesti, sarà pertanto informato che i servizi turistici oggetto del contratto stesso sono "in richiesta". Al ricevimento della conferma da parte del fornitore, l'Organizzatore informerà, a propria volta, il Viaggiatore via email della disponibilità dei servizi turistici oggetto del contratto di viaggio, così perfezionando il contratto.

Qualora, invece, il servizio "in richiesta" non fosse confermato dal fornitore e comunque - in ogni caso - non oltre 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di ricevimento del modulo d'ordine, l'Organizzatore provvederà a contattare il Viaggiatore per offrire soluzioni alternative non vincolanti. Se le alternative non fossero accettate dal Turista il contratto di viaggio si intenderà risolto di diritto. In tal caso, l'Organizzatore provvederà, senza indugio, a rimborsare il Viaggiatore dei pagamenti effettuati e nessuna parte potrà vantare alcuna pretesa di risarcimento o indennizzo nei riguardi dell'altra.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, nella scheda dell'hotel ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'Organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur. prima dell'inizio del viaggio.

Il pacchetto turistico acquistato dal Viaggiatore conterrà esclusivamente i servizi indicati nel contratto di viaggio; eventuali servizi diversi e/o ulteriori, quali i trasferimenti da e verso il luogo di partenza e i servizi acquistati in loco dal Viaggiatore non sono inclusi nel pacchetto e pertanto l'Organizzatore non assume alcuna responsabilità in merito e non potrà in alcun modo essere considerato responsabile in relazione ai medesimi.

## 5) PAGAMENTI

**REGOLE GENERALI.** Per procedere alla conclusione on line di un contratto di viaggio, dovrà essere versato:

- l'acconto del 25% del prezzo del pacchetto turistico, se la prenotazione è stata effettuata oltre 20 (venti) giorni prima della data di partenza. Il saldo dovrà essere versato almeno 20 giorni prima della partenza;
- il saldo, se la prenotazione è stata effettuata meno di 20 (venti) giorni antecedenti la data di partenza.

Il Viaggiatore, può sempre scegliere la modalità di pagamento in un'unica soluzione. I documenti di viaggio saranno disponibili sul sito nella sezione "documenti di viaggio", solo a seguito dell'avvenuto incasso del saldo e comunque non prima delle 48 ore antecedenti la data di partenza, al fine di indicare correttamente gli orari dei voli, salvo ulteriori mutamenti dovuti a fattori imprevedibili.

Il mancato pagamento delle somme predette da parte del Viaggiatore all'Organizzatore, alle date stabilite, determina, da parte dell'Organizzatore, la risoluzione di diritto del contratto di viaggio per fatto e colpa del Viaggiatore, con conseguente applicazione delle penali previste dall'art. 7, e ciò anche nel caso in cui l'Organizzatore abbia fatto pervenire al Viaggiatore i titoli di legittimazione (c.d. voucher), il contratto di viaggio o i titoli di trasporto.

Il Viaggiatore può scegliere fra queste diverse modalità di pagamento:

a) 25% CARTA DI CREDITO ON LINE + 75% CALL CENTER

Per procedere alla conclusione on line del contratto di viaggio il Viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine (nome, cognome, indirizzo email, recapito telefonico, etc.), oltre ai dati della carta di credito con la quale si intende effettuare la transazione. L'Organizzatore, dopo aver ricevuto conferma della copertura della carta di credito dalla banca di emissione, provvederà all'invio del contratto di viaggio. Il saldo da versarsi entro 20 giorni dalla data di partenza, potrà essere corrisposto con carta di credito o con bonifico.

Per l'emissione della fattura occorrerà fornire all'Organizzatore il codice fiscale o la partita iva e l'indirizzo di residenza.

b) 25% ONLINE BANKING + 75% CALL CENTER

Per procedere alla conclusione on line on line del contratto di viaggio il Viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine (nome, cognome, email, recapito telefonico, etc.) e seguire l'iter previsto dalla propria banca. L'Organizzatore, dopo aver ricevuto conferma dell'avvenuto accredito delle somme provvederà all'invio del contratto di viaggio. Il saldo da versarsi entro 20 giorni dalla data di partenza, potrà essere corrisposto con carta di credito o con bonifico. Per l'emissione della fattura occorrerà fornire all'Organizzatore il codice fiscale, la partita iva e l'indirizzo di residenza.

c) 25% PAGONLINE UNICREDIT + 75% CALL CENTER

Per procedere alla conclusione on line del contratto di viaggio il Viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine (nome, cognome, email, recapito telefonico, etc.) e seguire l'iter previsto dalla Unicredit. L'Organizzatore, dopo aver ricevuto conferma dell'avvenuto accredito delle somme dalla banca, provvederà all'invio del contratto di viaggio. Il saldo da versarsi entro 20 giorni dalla data di partenza, potrà essere corrisposto con carta di credito o con bonifico. Per l'emissione della fattura occorrerà fornire all'Organizzatore, il codice fiscale o la partita iva e l'indirizzo di residenza.

d) 25% PAYPAL + 75% CALL CENTER

Per procedere alla conclusione on line del contratto di viaggio il Viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine (nome, cognome, email, recapito telefonico, etc.) e se sceglie il pagamento con Paypal dovrà autenticarsi con le relative credenziali Paypal e accedere al servizio procedendo con l'acquisto. L'Organizzatore, dopo aver ricevuto conferma dell'avvenuto accredito delle somme provvederà all'invio del contratto di viaggio. Per l'emissione della fattura occorrerà fornire all'Organizzatore il codice fiscale o la partita iva e l'indirizzo di residenza.

e) 100% CARTA DI CREDITO – 100% ONLINE BANKING - (SOLUZIONE UNICA).

Per procedere alla conclusione on line del contratto di viaggio il Viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine (nome, cognome, indirizzo email, recapito telefonico, etc.). Se sceglie il pagamento con carta di credito dovrà fornire i dati necessari per effettuare la transazione, se sceglie il bonifico dovrà seguire l'iter previsto dalla propria banca o da Unicredit nel caso di PagOnline Unicredit. L'Organizzatore, dopo aver ricevuto conferma della copertura della carta di credito dalla banca di emissione o dell'avvenuto accredito delle somme per l'ipotesi di bonifico (propria banca o PagOnline Unicredit), provvederà all'invio del contratto di viaggio.

Per l'emissione della fattura occorrerà fornire all'Organizzatore il codice fiscale o la partita iva e l'indirizzo di residenza.

f) 100 PAYPAL

Per procedere alla conclusione on line del contratto di viaggio il viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine (nome, cognome, indirizzo email, recapito telefonico, etc.), se sceglie il

pagamento con Paypal dovrà autenticarsi con le relative credenziali Paypal e accedere al servizio procedendo con l'acquisto. L'Organizzatore, dopo aver ricevuto conferma dell'avvenuto accredito delle somme provvederà all'invio del contratto di viaggio.

## 6) PREZZO

I prezzi dei pacchetti turistici pubblicati on line sono espressi in Euro e sono stati calcolati come segue:

- considerando le tariffe alberghiere in vigore nel "mese di" così come riportato nello specifico catalogo di riferimento in corso di validità al momento della conferma della prenotazione;
- come riportato nei Cataloghi;
- utilizzando per il carburante il parametro medio di comparazione (USD/tonnellata f.o.b. – prodotti mediterraneo) così come riportato nei Cataloghi.

Essi potranno essere modificati fino a 21 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni/integrazioni di:

- costi del trasporto, inclusi il costo del carburante e delle coperture assicurative;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, visti turistici - E.T.S. (Emission Trade Scheme - Tassa sulle emissioni climalteranti).

### 6.1 METODOLOGIA DI CALCOLO - ADEGUAMENTI VALUTARI.

Per i calcoli si farà riferimento alle variazioni dei parametri indicati sui Cataloghi, rispetto alle quotazioni medie registrate nel secondo mese ante partenza. Gli adeguamenti valutari sono riferibili ai servizi compresi nel pacchetto turistico diversi dal trasporto aereo, considerando la variazione tra il valore di cambio €/\$ indicato nella scheda tecnica dei Cataloghi e quello registrato nel secondo mese antecedente la data di partenza, per come rilevabile sul sito <http://uif.bancaditalia.it> La percentuale di oscillazione valutaria verrà calcolata tenuto conto del costo dei servizi a terra, rilevabili dall'indicazione del costo della notte\giornata extra – il cui importo è pubblicato sui Cataloghi – moltiplicata per il numero dei giorni che compongono il soggiorno prescelto. A seconda delle destinazioni, si precisa sin d'ora che il costo dei servizi che compongono il pacchetto, diversi dal trasporto aereo, incide sul prezzo complessivo del pacchetto con percentuali che variano dal 40 al 50% a seconda delle destinazioni.

### 6.2 ADEGUAMENTI CARBURANTE

Quanto al costo del carburante, per i voli speciali ITC (Inclusive Tour Charter), potrà essere applicato un adeguamento del prezzo del pacchetto di viaggio in conseguenza dell'aumento del costo del carburante aereo (Jet Fuel). Detto adeguamento sarà contenuto fra un valore minimo e un valore massimo in base alla differenza esistente tra i parametri di riferimento riportati sui Cataloghi on line e cartacei e la quotazione ufficiale relativa al secondo mese antecedente il mese di partenza (rilevabile sul sito [www.iata.org](http://www.iata.org) o [www.platts.com](http://www.platts.com) per i valori del carburante). L'Adeguamento richiesto dai vettori aere viene infatti sulla base del valore medio del fuel e del tasso di cambio registrato nel secondo mese antecedente il mese di partenza del volo. Quanto sopra in quanto i vettori comunicano entro i primi 10 giorni di ogni mese l'aumento del fuel, ove si sia registrata una variazione rispetto al mese precedente. Tale aumento viene quindi applicato al mese successivo a quello in cui è stato comunicato. Ciò in quanto il prezzo non può subire

variazioni nei 20 giorni antecedenti la partenza.

A titolo esemplificativo: per le partenze nel mese di gennaio 2018, si prendono a riferimento le medie mensili registrate nel mese di gennaio e comunicate nei primi dieci giorni di febbraio 2018. Tali differenze generano l'adeguamento del prezzo indicato nel contratto. Si precisa che le oscillazioni, valutarie e carburante, incidono sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale massima dell'80%, risultano il 20% riferibile ad altre voci di costo, quali costi amministrativi di gestione pratica, polizze assicurative, tasse ed oneri aeroportuali, eventuali visti di ingresso, commissioni di intermediazione.

I prezzi dei pacchetti non subiranno modifiche per oscillazioni dei cambi e/o del prezzo del carburante contenuti entro l'%. Qualora l'oscillazione dovesse essere superiore a tale percentuale, l'adeguamento verrà applicato per intero.

## 7) RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) Cod. Tur, oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali. Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può:

a) accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore

b) richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro i 14 giorni dal recesso dal contratto.

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.

L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore non legittima il recesso senza penali, previsto per legge potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente dall'organizzatore.

3. In caso di recesso dal contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori dei casi elencati al primo comma o di quelle previste dall'art. 9 comma 2 sarà addebitata una penale indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5, comma 1. L'importo della penale sarà quantificato sommando: la quota forfettaria individuale di gestione pratica, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, 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):

## ESTERO E ITALIA (CON VOLO/TRAGHETTO)

- dal giorno successivo alla prenotazione fino a 30 gg antepartenza 10%

- da 29 a 20 gg antepartenza 30% -

- da 19 a 10 gg antepartenza 50% -

- da 9 a 4 gg antepartenza 75% -
- Da 3 a 0 gg antepartenza 100%

#### ITALIA (SOLO SOGGIORNO E SOGGIORNO + SKIPASS)

- fino a 21 gg antepartenza no penali
- da 20 a 8 gg antepartenza 30%
- da 7 a 4 gg antepartenza 50%
- da 3 a 0 gg antepartenza 100%

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

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

#### 8) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL VIAGGIATORE

Le modifiche richieste dal Viaggiatore a prenotazioni già accettate non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso qualsiasi richiesta di modifica comporta per il Viaggiatore cliente l'addebito fisso di almeno € 50,00 per persona a cui si aggiungono - per le sole modifiche sotto specificate, poiché hanno natura di modifica sostanziale - le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima della partenza prevista del viaggio è stata richiesta la modifica:

A) per i viaggi con aerei noleggiati (voli speciali ITC o voli di linea) o autopullman o traghetto (a condizione che anche dopo la modifica il viaggio preveda un volo speciale ITC o un volo di linea o un tour in autopullman o un traghetto).

Per modifica della destinazione e/o del complesso alberghiero e/o della data di partenza (escluse partenze nello stesso weekend o in data precedente con volo speciale ITC)

- da 29 a 20 gg. 20%
- da 19 a 10 gg. 30%
- da 9 a 4 gg. 40%
- da 3 a 0 gg. 70%

B) per tutti gli altri tipi di viaggio.

Per modifica della destinazione e/o del complesso alberghiero e/o della data partenza (escluse partenze nello stesso week-end) e/o per diminuzione della durata del soggiorno

#### ESTERO

- da 29 a 20 gg. 20%
- da 19 a 10 gg 30%
- a 9 a 4 gg. 50%
- da 3 a 0 gg. 80%

#### ITALIA

- Fino a 21 gg prima della partenza no penali
- da 20 a 8 gg 30 %
- da 7 a 4 gg 50%
- da 3 a 0 gg 90 %



Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

NOTA.

- a) la diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi art.7 Recesso)
- b) per "destinazione" si intende non lo Stato ma la località di soggiorno, in quanto all'interno del medesimo Stato sono spesso presenti diverse destinazioni (es. Baleari, Canarie in Spagna, Creta e Rodi in Grecia)
- c) in caso di più modifiche richieste contemporaneamente, viene applicata solo la penale di più alto importo.

#### 9) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

1. L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.
2. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) Cod. Tur. o non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e 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 pagare penali.
3. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
4. L'organizzatore informa senza ingiustificato ritardo il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto.
5. Il viaggiatore comunica la propria decisione all'organizzatore entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica.
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. 7, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

#### 10. 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, deve informare l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.

3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.

4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere – se del caso – una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno.

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato

#### 11) SOSTITUZIONI

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.

Il cedente ed 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 tali cessione.

L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico, e fornisce 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.

#### 12) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

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: I viaggiatori hanno l'obbligo di comunicare all'organizzatore la propria cittadinanza se diversa da quella italiana, dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali. I viaggiatori inoltre 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 ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni incluse le spese di rimpatrio. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile

l'attuazione. Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) prima della conclusione del contratto e firmando contestualmente il consenso al trattamento dei dati sensibili, e specificando esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati, dovendo l'Organizzatore verificare la possibilità di attuazione. In assenza di tale consenso non sarà possibile ottemperare agli obblighi contrattuali. Richieste particolari effettuate dopo la conclusione del contratto non vincolano l'Organizzatore alla sua attuazione, rimanendo il contratto già perfezionato secondo quanto risultante nell'estratto conto.

In ogni caso i viaggiatori prima della partenza provvederanno a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali questure o il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115) le informazioni ufficiali di carattere generale relative al paese di destinazione sui Paesi esteri - ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza socio-politica, a quella sanitaria e climatica ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il viaggiatore provvederà - consultando tali fonti - a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'organizzatore.

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.38 del Codice del Turismo e poiché temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei Turisti.

Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta a warning (avviso particolare) 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.

### 13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita nella pagina dell'hotel 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 una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Turista.

### 14) 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 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.

## 15. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

1. Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni costituenti il pacchetto turistico ed i relativi termini di prescrizione sono disciplinati dagli art. 43 – 46 del Codice del Turismo e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V, dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato. 2. 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. 3. 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.

## 16) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, come 7 Cod. Tur. 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.

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.

## 17) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO

Si consiglia di stipulare al momento della prenotazione una speciale polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto.

## 18) GARANZIE AL VIAGGIATORE-(art. 47 Cod. Tur.)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e/o che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese assicurino, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo cartaceo e/o nel sito web del Tour Operator con l'indicazione altresì delle modalità e dei termini per potervi accedere. Le modalità per accedere alla garanzia e i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono indicati nel sito del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori", in quanto soggetto giuridico al quale aderisce Alpitour S.p.A." – con sede in Roma V.le Pasteur 10 - Contatti: [info@fondoastoi.it](mailto:info@fondoastoi.it) ; [fondoastoi@pec.it](mailto:fondoastoi@pec.it) Tel +39 06 5921864. Per emergenze rimpatrio: 800.28650 (da l'Italia) +39.039.9890.041 (dall'estero); [usx@filodiretto.it](mailto:usx@filodiretto.it) Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del turista, consente la remissione nei termini medesimi.

#### 19) RECESSO VENDITA ON LINE - ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Il presente contratto, in quanto rientrante nella tipologia dei “contratti a distanza” ai sensi dell’art.45 1° comma lett. g del Codice del Consumo (“qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso”) non è soggetto all’esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell’art. 47 comma 1 lett. g) Codice del Consumo, che disciplina ed elenca i casi di esclusione. Condizioni redatte in conformità alla Direttiva Europea 2015/2302, recepita dal Decreto Legislativo 62/2018

“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”.