

## CONDIZIONI GENERALI

### ART. 1 - ORGANIZZATORE - NORME APPLICABILI

**1.1** I pacchetti turistici e/o i servizi turistici oggetto del contratto di compravendita del pacchetto turistico/servizi turistici (di seguito il “**Contratto**”) sono organizzati dal Tour Operator IL **VIAGGIO S.R.L.**, con sede in via Falcone, 7 20123 Milano, Tel. 02 67390001 - Telefax 0266982915 (di seguito lo “**Organizzatore**”). Ai sensi di legge l’Organizzatore potrà svolgere l’attività tesa all’offerta e alla vendita di pacchetti turistici anche tramite sistemi di comunicazioni a distanza di cui il Viaggiatore potrà usufruire.

1.2 Il Contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio estero, è regolato oltre che dalle presenti Condizioni Generali e dalle Condizioni Speciali, anche dal D.Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (cosiddetto “Codice del Turismo”) e s.m.i., dalla normativa Europea e dalle Convenzioni Internazionali in materia, quali la Direttiva 90/314/CEE, la Convenzione di Bruxelles del 20 aprile 1970, resa esecutiva con Legge 19 Dicembre 1977, n° 1084, la Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con Legge 19 maggio 1932, n° 41 dalla Convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con Legge 2 marzo 1963, n° 1086, in quanto applicabili ai servizi oggetto del pacchetto turistico, nonché dalle previsioni in materia del codice civile e delle altre norme di diritto interno, in quanto non derogate dalle previsioni del presente contratto.

### ART. 2 - CONTENUTO DEL CONTRATTO - DESCRIZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO

2.1 Il presente Contratto è composto dalle Condizioni Generali qui riportate, dalle Condizioni Speciali, sopra riportate, ovvero, ove applicabile, dalla Scheda Tecnica catalogo, dal programma fuori catalogo o viaggio su misura, relativo allo specifico pacchetto servizio proposto, reperibile sul sito web all’indirizzo [www.ilviaggio.biz](http://www.ilviaggio.biz) e qui stampato ed allegato nelle Condizioni Speciali. L’Organizzatore rilascerà al Viaggiatore copia del Contratto debitamente sottoscritto anche in formato elettronico.

2.2 Ai sensi dell’art. 33 D.Lgs. 79/2011 e s.m.i si definiscono “pacchetti turistici”, la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- a) 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;
- b) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono: (i) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; (ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; (iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga; (iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l’indirizzo di posta elettronica siano 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.

2.3 La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi previsti dalla legge.

### **ART. 3 – PRENOTAZIONE E PAGAMENTI - PREZZO-REVISIONE-ACCONTI**

3.1 La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte dal Viaggiatore. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'Organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al Viaggiatore.

3.2 Al momento della prenotazione il Viaggiatore dovrà corrispondere un acconto dei servizi a terra e saldare totalmente l'importo della biglietteria aerea al momento dell'acquisto. Il saldo del prezzo dovrà essere corrisposto 30 giorni prima dell'inizio del viaggio. Qualora la prenotazione avvenga in una data successiva a quella, come sopra determinata, prevista per il saldo del prezzo, il Viaggiatore farà luogo al pagamento integrale contestualmente alla prenotazione.

3.3 Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, a favore dell'organizzatore la facoltà di risolvere il contratto di diritto, salva l'applicazione delle penali di cui all'art. 5. Tutti i versamenti possono essere effettuati in contanti, con vaglia postale o tramite bonifico bancario; in caso di bonifico bancario il cliente dovrà inviare via e-mail o via telefax una copia dell'ordine per comprovare l'avvenuto pagamento.

3.4 Il prezzo di un pacchetto turistico potrà essere modificato soltanto entro 20 (giorni) prima del giorno stabilito per la partenza in dipendenza di variazioni nel costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le tasse di imbarco e sbarco nei porti e negli aeroporti, e del tasso di cambio applicato nonché di tutti i costi dei singoli servizi contenuti all'interno del pacchetto (a titolo esemplificativo e non esaustivo i costi di entrata nei musei, etc.). La revisione del prezzo sarà determinata in proporzione alla variazione del costo dei citati elementi e al viaggiatore verrà fornita l'indicazione della variazione dell'elemento di prezzo che ha determinato la variazione stessa.

### **ART. 4 - CESSIONE DEL CONTRATTO**

4.1 Il Viaggiatore, qualora si trovi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto o del servizio turistico potrà cedere il contratto ad un terzo, alle condizioni che seguono:

- a) l'Organizzatore ne sia informato tassativamente per iscritto a mezzo di raccomandata a/r, fax o PEC, almeno 7 (sette) giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 10 D.Lgs.79/2011) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione (a titolo esemplificativo e non esaustivo diritti, imposte, costi aggiuntivi, spese amministrative e di gestione delle pratiche, ecc.).

Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

4.2 In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). In tali casi, l'Organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte di terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'Organizzatore alle parti. In tali casi si applicheranno, a seconda dei casi, le altre previsioni previste nel presente Contratto.

## **ART. 5 - RECESSO DEL CONSUMATORE**

5.1 Il Viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto senza corrispondere alcuna penalità nelle seguenti ipotesi: 1) aumenti del prezzo del pacchetto indicato nelle Condizioni Speciali in misura eccedente l'8%; 2) 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 consumatore (art. 34, comma 1, lett. A) del Codice del Turismo); 3) in caso di impossibilità di soddisfare le richieste specifiche (di cui all'art. 36, comma 5, lett. a) Codice del Turismo).

5.2 Nelle ipotesi indicate, ovvero allorché l'Organizzatore annulli il pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo tranne che per colpa del Viaggiatore stesso, quest'ultimo ha i seguenti alternativi diritti: 1) usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente, o se non disponibile, superiore, senza aumento di prezzo, ovvero di un pacchetto turistico di qualità inferiore, con restituzione della differenza di prezzo. 2) ricevere la parte di prezzo già corrisposta esclusa la quota di iscrizione e le spese per la restituzione entro 14 (quattordici) giorni dal momento della comunicazione dell'intenzione di recedere o di accettare la proposta alternativa, ovvero dalla comunicazione di annullamento.

5.3 Nei casi di cui all'art. 5.2, il Viaggiatore deve comunicare per iscritto all'organizzatore la propria scelta di recedere ovvero di usufruire di pacchetto turistico alternativo entro 2 (due) giorni dalla ricezione della proposta alternativa. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

5.4 In caso di recesso o di annullamento ai sensi dei commi 5.1, 5.2 e 5.3, il Viaggiatore ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto che sia comprovato per iscritto. Il Viaggiatore non ha comunque diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, allorché l'annullamento del viaggio dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, eventualmente indicato nelle Condizioni Speciali, e il viaggiatore abbia ricevuto comunicazione del mancato raggiungimento almeno 20 (venti) giorni prima della data fissata per la partenza nel caso di viaggi che durino più di sei giorni, almeno 7 (sette) giorni prima della data fissata per la partenza in caso di viaggi che durino da due a sei giorni, almeno 48 (quarantotto) ore prima della partenza in caso di viaggi che durino meno di due giorni, ovvero allorché l'annullamento dipenda da cause di forza maggiore e nei casi previsti dall'art.41 comma 4 del Codice del Turismo.

5.5 Il Viaggiatore che intende recedere dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, deve inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno con indicato il nominativo/i della/e persona/e che intende/intendono recedere e il riferimento al viaggio o servizio che si vuole/vogliono disdire. Come data del recesso farà fede il timbro postale. In alternativa potrà inviare comunicazione via PEC all'indirizzo che verrà comunicato o un telefax al numero [0286464224]; in questi casi farà fede la data dell'avvenuta ricezione. Non saranno accettate le forme di disdetta via e-mail, via telefono o attraverso qualsiasi altro mezzo di comunicazione.

5.6 La comunicazione di recesso dovrà pervenire entro un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio del viaggio. Indipendentemente dal versamento di quota d'iscrizione e acconto previsti all'art. 3 il viaggiatore è tenuto a versare, quale corrispettivo per il recesso, quanto in appresso specificato:

- le penali indicate dalla compagnia dei trasporti presso cui è stata fatta la prenotazione;
- i premi assicurativi attivati per il viaggiatore;
- le penali per i servizi a terra.

Il viaggiatore è tenuto inoltre a versare la quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuta la rinuncia (si esclude dal numero di giorni quello del recesso):

- **DA VERIFICARE AD OGNI RICHIESTA DI PRENOTAZIONE/CONFERMA**

5.7 Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

5.8 Oltre alle penali di cui ai commi precedenti il Viaggiatore sarà tenuto a rimborsare oneri e spese da sostenersi per l'annullamento dei servizi, quantificati in via forfettaria in Euro 50,00 per persona.

## **ART. 6 - MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL VIAGGIATORE**

6.1 All'atto dell'iscrizione, il Viaggiatore può far presente particolari richieste ed esigenze che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità viaggio, qualora ciò fosse tecnicamente possibile. In tal caso gli accordi specifici verranno inseriti nell'ambito delle Condizioni Speciali. Dopo la conclusione del contratto, eventuali modifiche richieste dal Viaggiatore dovranno formare oggetto di specifico accordo, da redigersi per iscritto.

6.2 In ogni caso, le modifiche richieste dal Viaggiatore a prenotazioni già accettate, non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte.

6.3 Lo specifico accordo sopra citato sarà rinegoziato nei termini delle modalità di erogazione dei servizi diversi e dei relativi costi, e le variazioni di prezzo saranno ridefinite e comunicate al Viaggiatore che è tenuto a saldarle in conformità a quanto disposto dall'art. 3 di cui sopra. In ogni caso la richiesta di modifica comporta per il Viaggiatore l'addebito fisso di almeno Euro 50,00 per ogni modifica relative 1) aeroporto di partenza, 2) trattamento alberghiero, 3) complesso alberghiero, 4) diminuzione o aumento durata soggiorno, 5) noleggi servizi vari e simili.

6.4 La diminuzione del numero dei Viaggiatori all'interno di una pratica è da intendersi come recesso parziale e determinerà l'applicazione, quota parte, delle previsioni di cui all'art. 5.

## **ART. 7 - MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

7.1 Qualora l'Organizzatore, dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi motivo, tranne che per un fatto proprio del Viaggiatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente. Qualora le prestazioni sostitutive fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, il Viaggiatore dovrà essere rimborsato in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, oppure

la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Viaggiatore per seri e giustificati motivi, 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 del mezzo e di 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.

## **ART. 8 – OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

8.1 I Viaggiatori 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. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza della 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. 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. 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.

8.2 I Viaggiatori sono inviati ad informarsi preventivamente presso gli organi competenti (Ministero degli Affari Esteri, [www.viaggiareassicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiareassicuri.mae.aci.it)) allo scopo di valutare rischi, tutele e precauzioni per i paesi previsti nel programma di viaggio e decidere individualmente e liberamente la partecipazione al viaggio. I Viaggiatori sono sollecitati a prendere visione di tutti i documenti informativi che l'Organizzatore fornisce in merito ai viaggi. I Viaggiatori inoltre prendono atto che le situazioni di pericolo possono rapidamente variare e diffondersi e che nonostante la massima cura esercitata dalle diverse fonti ufficiali di informazione queste non possono farsi garanti dell'assoluta correttezza degli avvisi disponibili al pubblico e che tali informazioni non possono e non vogliono sostituirsi alla decisione individuale di effettuare o meno il viaggio. Pertanto l'Organizzatore non potrà essere chiamato a rispondere di eventuali danni e pregiudizi che dovessero insorgere in corso di viaggio a causa della situazione di sicurezza in generale nei paesi visitati.

## **ART. 9 - RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE**

8.3 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 previsti, a meno che provi che l'evento da cui sono derivati i danni sia imputabile al comportamento del Viaggiatore stesso (ivi compresi l'inosservanza di raccomandazioni e avvertenze dell'Organizzatore, o in caso di autonome decisioni assunte nel corso del viaggio, etc.), oppure derivi da circostanze o comportamenti di terzi estranei alla fornitura dei servizi previsti dal contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero sia stato cagionato da circostanze che lo stesso Organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere (a titolo esemplificativo e non esaustivo, scioperi di qualsiasi natura, modifiche operative delle compagnie di trasporti, etc.).

8.4 L'Organizzatore non potrà essere ritenuto responsabile degli incidenti dovuti all'imprudenza di uno o più partecipanti al viaggio. I vettori sono responsabili nei confronti dei viaggiatori limitatamente alla durata

del trasporto con i loro mezzi, in conformità a quanto da essi previsto nelle proprie condizioni di trasporto, alle norme IATA e Governative.

8.5 Il venditore presso il quale sia stata eventualmente effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate. Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore per danni alla persone o per ogni altro tipo di danno non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali, citate all'art. 2, in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità e al codice civile.

## **ART. 10 - OBBLIGO DI ASSISTENZA**

10.1 L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Viaggiatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

10.2 L'Organizzatore/Venditore è esonerato dalle rispettive responsabilità (art. 9), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Viaggiatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore, ovvero sia stato cagionato da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

## **ART. 11 - RECLAMO**

11.1 Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Viaggiatore senza ritardo affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

11.2 Il Viaggiatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, un fax o una PEC all'Organizzatore o al venditore, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data del rientro nella località di partenza, pena la decadenza del reclamo.

## **Art. 12 - ASSICURAZIONE – FONDO DI GARANZIA**

12.1 L'Organizzatore ha stipulato, ai sensi dell'art. 50 D.Lgs. n. 79/2011, la polizza responsabilità civile verso il Viaggiatore per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 44, 45 e 47 del D.Lgs., con Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. polizza n° 6006000772/S Stipulata con Filo Diretto il 1.06.2017

12.2 Ai sensi dell'art. 51 D.Lgs. 79/2011, è istituito presso Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A., il Fondo di Garanzia cui il Viaggiatore può rivolgersi in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- rimborso del prezzo versato;
- suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

**Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A.**

Sede Legale in Borgaro Torinese 100711 (TO) Via Lanzo, 29

Direzione Generale in Agrate Brianza 20864 (MB)

Via Paracelso, 14

P.IVA: 01757980923

Iscrizione Reg. imprese di TO n. IT 02230970960

Società iscritta alla Sez. I dell'Albo delle Imprese al n. 1.00115

12.3 Il Fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'Organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (ai sensi dell'art. 51 del D.Lgs. 79/2011).

12.4 A tutti i Viaggiatori viene inoltre proposta una polizza assicurativa medico-bagaglio e annullamento, i cui massimali di rimborso e relativa franchigie sono contenute integralmente nel Certificato di Assicurazione che verrà consegnato unitamente agli altri documenti di viaggio prima della partenza.

**ART. 13 - FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di MILANO.