

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

## 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. 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 similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

## 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per: a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione; b) intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario; c) turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

## 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: "I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscano per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Cod. Tur.). Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al Fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

## 5. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo - anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori della scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono: estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. o S.C.I.A. dell'organizzatore; estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo; modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 39 Cod. Tur.); parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.). L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari. Al momento della conclusione del contratto l'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005, e della sua/loro eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista dal medesimo Regolamento.

## 6. PRENOTAZIONI

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. 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 turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria. L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma 2 Cod. Tur. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

## 7. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

## 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. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di: costi di trasporto, incluso il costo del carburante; diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse o diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

## 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

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

## 10. RECESSO DEL TURISTA

Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%; modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista. Nei casi di cui sopra, il turista ha alternativamente diritto: ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo; alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al turista che receda dal contratto prima della

partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

### **11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati 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 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**

Il turista rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

### **13. OBBLIGHI DEI TURISTI**

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori 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) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza 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. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I consumatori 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 consumatori 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. Il turista 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 turista 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 turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

### **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 depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

### **15. REGIME DI RESPONSABILITÀ**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 Cod. Tur.

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

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V, dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

### **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

### **18. RECLAMI E DENUNCE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c. 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.

### **19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico, da eventuali infortuni e da vicende relative ai bagagli trasportati. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore. Il turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

## 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - a catalogo, sul proprio sito 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.). Il Fondo Nazionale di Garanzia istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore: a) rimborso del prezzo versato; b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. 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 col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al Fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza. L'organizzatore e l'intermediario concorrono ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

## 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, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

**B) CONDIZIONI DI CONTRATTO** A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

**PRIVACY** "Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/03 (protezione dati personali). Il trattamento dei dati personali dei clienti - il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto - è svolto, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati soltanto ed a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria ai fini di consentire l'esecuzione del contratto e la fornitura dei servizi compresi nel pacchetto turistico, o alle Autorità qualora imposto da specifiche normative. Gli interessati potranno in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs.n.196/03 contattando I VIAGGI DELL'AIRONE (news@iviaggidellairone.com). Il titolare del trattamento dei dati personali è I VIAGGI DELL'AIRONE, nella figura del suo Legale rappresentante".

**INFORMAZIONI SUI VETTORI AEREI** 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). I vettori non appartenenti a uno Stato aderente alla Convenzione di Montreal 1999 possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con I VIAGGI DELL'AIRONE è in ogni caso disponibile a richiesta presso i nostri uffici. La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Consumo e dalle Condizioni Generali di Contratto ASTOI pubblicate nel presente catalogo. Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005."

Approvate da:



## INFORMAZIONI GENERALI - SCHEDA TECNICA

Organizzazione tecnica: **Airontour s.a.s.**

Ai sensi dell'articolo 99 del D.L. n. 206 del 2005, I Viaggi dell'Airone è assicurato per i danni arrecati ai Consumatori a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni dedotte a contratto che le sia imputabile ai sensi di legge con la polizza n. 171122 con la compagnia Mondial Assistance Italia spa.

Pubblicazione redatta in conformità alle vigenti leggi regionali. Siamo su internet: <http://www.iviaggidellairone.com>

**QUOTA INDIVIDUALE DI GESTIONE PRATICA** Tale quota aggiuntiva richiesta al consumatore oltre al prezzo del pacchetto turistico va a coprire il cosiddetto costo individuale di gestione pratica, costituito appunto dai costi della gestione dinamica della pratica stessa (corrispondenza varia, telefono, fax, invio/spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa etc.), nonché dall'assicurazione medico/bagaglio Mondial Assistance. L'importo di tale quota non è mai rimborsabile e corrisponde a: **Isole e Terre Lontane, Sud Africa, Australia:** € 60,00 (adulti) - € 30 (0/11 anni) per persona.

**Mondo Incantato:** € 25,00 (adulti) - free (0/11 anni) per persona.

**Paris Charmant e Bretagna:** € 25,00 (adulti) - € 25 (0/11 anni) per persona.

**Mare Nostro:** € 25,00 (adulti) - € 15 (0/11 anni) per persona.

**SPESE VARIAZIONE PRATICA** Eventuali richieste di modifica, successive alla conferma pratica, comporteranno un addebito di € 50,00 sul totale precedentemente comunicato all'agenzia prenotante.

**PAGAMENTI** All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico, oltre all'intera quota di gestione pratica, e alle eventuali integrazioni assicurative stipulate, mentre il saldo dovrà essere effettuato massimo **30 giorni prima della partenza** (pagamento immediato per prenotazioni a meno di 30 giorni dall'inizio del soggiorno).

**PENALI** Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati all'art. 10/1° comma e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'art. 7/1° comma e tranne ove diversamente specificato all'interno del presente opuscolo e/o in fase di conferma dei servizi, sarà addebitata a titolo di penale la relativa percentuale della quota di partecipazione, a seconda del numero di giorni che mancano alla data di partenza del viaggio, escludendo dal computo i giorni festivi (sabato incluso), il giorno della partenza e il giorno in cui viene data la comunicazione dell'annullamento: fino a 30 giorni 10%; da 29 a 24 giorni 25%; da 23 a 11 giorni 50%; da 10 a 3 giorni 75%; 0, 1, 2 giorni 100%. Rimangono sempre a carico del consumatore la quota individuale di gestione pratica e il premio delle eventuali integrazioni assicurative stipulate, in quanto non rimborsabili.

**EMISSIONE BIGLIETTERIA AEREA** Si precisa che secondo nuova regolamentazione IATA tutti i biglietti aerei a tariffa speciale dovranno essere emessi 24 giorni prima della data partenza, e tutte le tratte di compagnia americana a tariffa speciale implicano l'emissione immediata dei relativi biglietti. Di conseguenza tali biglietti saranno emessi nei tempi richiesti dalla regola tariffaria unicamente se sarà versato da parte dell'agenzia l'acconto di cui al punto 7, precisamente il 25% dell'importo della pratica, viceversa i voli decadranno automaticamente. Invece le tariffe aeree intercontinentali in promozione con instant purchase richie-

dono il saldo dell'intera biglietteria entro 10 giorni dalla ricezione dell'estratto conto o secondo indicazioni del tour operator qualora l'emissione effettiva dei biglietti aerei fosse prevista nelle 48 ore; in caso di mancata ricezione del pagamento nei termini indicati automaticamente i voli decadranno e dovrà essere ri-quotata la nuova tariffa secondo disponibilità.

**VALUTA** Tutte le quote indicate negli opuscoli sono espresse in Euro. Queste ultime si basano sulle tariffe aeree aggiornate al 1° gennaio dell'anno in corso e sono calcolate in base al costo dei servizi a terra e al rapporto di cambio €/€, €/Baht Thailandese, €/Yen Giapponese, €/Dollaro Australiano, €/Dollaro Neozelandese, €/Dollaro Fijiano al 1° gennaio dello stesso anno (verificabile sul sito [www.imf.org](http://www.imf.org) e sulle principali testate giornalistiche economiche); eventuali oscillazioni in aumento o in diminuzione superiori al 3% comporteranno una revisione di una parte delle quote relativamente ai servizi acquistati in moneta diversa dall'Euro nella percentuale massima del 50%.

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

**DOCUMENTI PERSONALI** Ricordiamo di verificare la validità dei documenti personali e le modalità per l'ottenimento dei visti di ingresso necessari per visitare il paese scelto per la vacanza. Cittadini stranieri: i cittadini extracomunitari o con passaporto straniero devono contattare il proprio consolato in tempo utile al rilascio dei visti di ingresso del paese di destinazione e dell'eventuale ulteriore documentazione necessaria all'effettuazione del viaggio. Donne in stato interessante: per l'imbarco di donne in stato interessante fino al terzo mese non è richiesto nessun certificato medico, dal quarto al sesto è necessario il certificato medico di idoneità al volo, tale certificato deve essere rilasciato sia in partenza che in rientro, non prima di 72 ore antecedenti i rispettivi voli. Dal settimo mese in poi l'imbarco non è autorizzato.

**Ci preme sottolineare che è compito specifico della Vostra agenzia di viaggi l'eventuale verifica di documenti personali o di visti di ingresso necessari per visitare il paese che avete scelto per la Vostra vacanza.**

**OPERATIVO VOLI** È importante sapere che gli orari e i percorsi dei voli sono indicativi e non rientrano nelle condizioni contrattuali, poiché soggetti a variazione da parte delle Compagnie Aeree e dalle Autorità Ministeriali. Successive variazioni potranno riguardare, secondo necessità, la compagnia aerea, il tipo di aeromobile utilizzato (in nessun caso verranno utilizzati aeromobili o compagnie aeree di qualità o affidabilità inferiori a quelli pubblicati) e l'aeroporto di partenza/arrivo. Per la conferma definitiva degli operativi farà fede la comunicazione inviata prima della partenza. Dopo tale data, orari e giorni di partenza possono comunque variare senza preavviso. Pertanto i Viaggi dell'Airone non è in alcun modo responsabile per ritardi, scioperi, maltempo e cause di forza maggiore. Tutto ciò che ne consegue, danni o maggiorazione di spese, sono a carico del cliente. Il pasto o le bevande a bordo sono come previsti dalle compagnie aeree, tuttavia informiamo che alcune compagnie prevedono pasti e bevande a bordo a pagamento.

**TASSE AEROPORTUALI** Le tasse aeroportuali sono soggette a variazione in funzione delle disposizioni definite dai singoli vettori aerei e dalle autorità aeroportuali, nonché in base alla fluttuazione dei cambi valutari. Eventuali "fuel surcharge" potranno essere applicati dalle compagnie aeree in base all'andamento delle quotazioni dei carburanti, e saranno da noi comunicati unitamente all'importo delle tasse aeroportuali e di sicurezza.

**MODALITÀ E CONDIZIONI DI SOSTITUZIONE** 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 art. 12 paragrafo a. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

**VARIAZIONI DI PROGRAMMA (RIPROTEZIONI)** In alcuni sporadici casi, si può verificare l'eventualità che l'albergo accetti e riconfermi un numero di prenotazioni maggiore rispetto a quello consentito dalla propria reale disponibilità (overbooking). La legislazione turistica vigente purtroppo non osteggia il verificarsi di tali evenienze, non dipendenti dalla nostra volontà, prescrivendo che l'albergo in overbooking provveda a riproteggere i Clienti presso una struttura di pari o superiore livello, ubicata (per quanto possibile) nella medesima zona. Sarà nostra cura controllare che l'alternativa abbia tutti i requisiti dovuti e, nel caso la notizia dovesse pervenire presso i nostri uffici in anticipo rispetto alla data di partenza, sarà nostra premura informare tempestivamente i Clienti attraverso l'Agenzia presso la quale hanno prenotato il viaggio. Il nostro servizio di assistenza presente in loco accerterà che la soluzione proposta sia adeguata e potrà essere contattato per ogni eventualità.

**ESCURSIONI E SERVIZI FACOLTATIVI ACQUISTATI IN LOCO** Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte in questo opuscolo, sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da I Viaggi dell'Airone in veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a I Viaggi dell'Airone, a titolo di organizzatore di servizi anche nell'eventualità in cui il corrispondente locale, scelto dall'organizzatore per l'espletamento dei servizi inclusi nel pacchetto, possa occuparsi della prenotazione o vendita di altre escursioni non preventivamente testate da I Viaggi dell'Airone.

**SEGNALAZIONI** Le preferenze che ci pervengono dai clienti in merito alla dislocazione delle sistemazioni, vista mare, vicine tra loro, ecc. vengono trasmesse in qualità di segnalazioni e non a carattere di assoluta garanzia.

**ALGHE** Il deposito del suddetto vegetale è un fenomeno naturale protetto dalle autorità locali. L'eventuale rimozione è soggetta a specifiche condizioni e autorizzazioni.

**CONTESTAZIONE E RECLAMI** I Viaggi dell'Airone si è impegnato al meglio nel selezionare quanto è presentato nel catalogo: se il cliente non trovasse soddisfacente la sistemazione assegnata o dovessero verificarsi imprevisti durante il soggiorno, dovrà avvisare immediatamente la Direzione della struttura, così che questa di comune accordo con I Viaggi dell'Airone potrà intervenire prontamente e cercare di rimediare ove possibile. Vari fornitori di servizi turistici non procedono a rimborsi per disservizi, se gli stessi non sono segnalati precedentemente, durante il soggiorno del Cliente e appurati dal relativo complesso alberghiero. Come già segnalato nelle Condizioni Generali di Contratto eventuali lettere di reclamo dovranno pervenire a I Viaggi dell'Airone, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, entro e non oltre 10 giorni dalla data di rientro dal viaggio; missive ricevute oltre tale termine verranno prese in considerazione solo nella forma di segnalazioni.

**MATERIALE FOTOGRAFICO** Le illustrazioni relative agli interni ed esterni delle strutture riportate in catalogo sono solo a titolo esplicativo e riproducono solo alcuni tipi di sistemazioni. Il materiale pubblicato è stato realizzato e quindi inviato al Tour Operator dalle gestioni Alberghiere nel rispetto delle condizioni delle strutture, degli ambienti naturali circostanti alla data di pubblicazione del catalogo. Il Tour Operator non è pertanto responsabile per eventuali sopravvenuti cambiamenti (a livello orografico, geologico e/o legati ad eventi e fenomeni naturali) che possano in qualunque modo inficiare la realtà e la veridicità delle fotografie. Ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo attiene, pertanto, a chi ha realizzato il materiale pubblicato in catalogo.

**BORSE & ACCESSORI** Come premio per la preferenza accordataci, Vi saranno offerti degli omaggi realizzati appositamente per la clientela de I Viaggi dell'Airone.

**TARIFE AEREE SPECIALI** Le quote presenti nel presente catalogo sono basate su tariffe aeree speciali con posti limitati. In mancanza dei suddetti posti bisognerà applicare ulteriori supplementi che saranno comunicati all'atto della conferma. Si precisa altresì che le quote relative alle partenze dal 20/07 al 18/08 sono puramente indicative. Inoltre le tasse aeree e eventuali adeguamenti carburante sono esclusi e soggetti a modifiche fino all'emissione dei biglietti aerei.

**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.**