

## 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 soddisfisi 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 stabilito.
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 varia-zione 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 sostituivo 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 rinunciatario 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 ai l'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 turisti 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.viaggiareisicuri.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 turisti potrà essere

imputata all’intermediario o all’organizzatore.

I turisti 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 turisti 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 turisti 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 esprese 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 presta-zioni 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 dell’intermediario 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 pro-prio 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 turisti che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell’intermediario o dell’organizzatore:

- rimborso del prezzo versato;
- 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.). Approvate nel settembre 2011 da Astoi, Assoviaggi, Assotravel, Federviaggio, Fivave

##### CONDIZIONI SPECIALI

Clausola di mediaconciliazione ex art. 67 comma 1 Codice del Turismo. Le controversie derivanti dal presente contratto o quelle collegate ad esso - comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione - saranno sottoposte a un tentativo di conciliazione che verrà esperito presso un qualsiasi Organismo di Mediazione iscritto nel Registro depositato presso il Ministero di Grazia e Giustizia ai sensi del Capo III - Organismi di Mediazione - del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successivi regolamenti attuativi; se scelto dal turista esso dovrà avere sede nel capoluogo di regione più vicino al suo luogo di residenza. Tale procedura di mediazione costituisce condizionedi procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 67, comma 1, All. 1 del Dlgs 79/2011.

##### Scheda Tecnica

##### Penali in caso di annullamento viaggio.

Per le rinunce pervenute per iscritto sarà trattenuto il costo della quota gestione pratica (€ 35 per persona) e una percentuale della quota **totale** di partecipazione nella misura sotto indicata:

- 20% della quota totale da 90 fino a 30 giorni prima della partenza**

- 50% della quota totale da 29 fino a 10 giorni prima della partenza**

- 100% della quota totale da 9 giorni fino alla partenza.**

Nessun rimborso spetterà chi non si presenti alla partenza, o rinunci a viaggio già iniziato

e a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti personali di espatrio. Il calcolo dei giorni non include quello del recesso.

Per i ritiri dagli itinerari di un giorno (limitatamente a quelli realizzati interamente in pullman) sarà effettuato il rimborso completo fino a 10 giorni prima della partenza. Da

10 a 3 giorni prima della partenza sarà rimborsato il 50% della quota. Nessun rimborso spetterà a chi rinunci dopo tale termine o non si presenti alla partenza.

Per gli itinerari effettuati in collaborazione con altro operatore si applicheranno le condizioni previste dallo stesso.

Ai sensi dell’art. 32, co. 2 Cod. Tur, si comunica al turista l’esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. Del D.L.gs. n. 206/2005 (Codice del Consumo). Si rendono perciò applicabili al turista che recede dal contratto sottoscritto a distanza le penali d’annullamento previste ed indicate nella scheda tecnica.

I rimborsi non ritirati entro il 31 dicembre 2018 s’intenderanno prescritti. Per gli itinerari quotati in dollari viene applicato il cambio in vigore il 22/11/2017: 1 dollari USA = Euro 0,8481.

Eventuali variazioni +/- 5% non modificheranno la quota.

L’oscillazione valutaria potrà eventualmente incidere sulla percentuale massima dell’80% delle quote del pacchetto.

Il nome del vettore utilizzato nei viaggi in aereo sarà indicato nella circolare di partenza. Eventuali variazioni saranno comunicate tempestivamente nel rispetto del regolamento (CE) 2111/2005.

##### Organizzazione Tecnica:

##### Opera Diocesana Pellegrinaggi srl

Licenza n. 221/98 ai sensi legge Reg. Piemonte 30-3-1988 N. 15. Polizze assicurative annullamento viaggio/sanitaria/bagaglio con AXA Assistance; polizza di Responsabilità Civile della UNIPOL n. 100152436/100145353 – **polizza Fondo Garanzia CBL Insurance IT/MGA/FFI/00632/20**. Catalogo valido dal 01/01/2018 al 31/12/2018 Comunicazione obbligatoria ai sensi ai sensi dell’art 17 della Legge 6/2/2006.

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono stati commessi all’estero.

## Regolamento e informazioni

**Finalità del Pellegrinaggio**

Chi si iscrive presso l’Opera Diocesana Pellegrinaggi compie una scelta precisa e deve ricordare che partecipa a un Pellegrinaggio e non a un viaggio solamente turistico. Ciò è confermato dalla presenza - ove possibile - di un Direttore Spirituale. Non c’è obbligo di partecipare alle pratiche religiose, ma tutti sono tenuti a rispettare le finalità dell’Opera Diocesana Pellegrinaggi e a comportarsi educatamente e cortesemente.

**Prenotazioni**

L'accettazione delle prenotazioni da parte dell'Opera Diocesana Pellegrinaggi è subordinata alla disponibilità di posti. La prenotazione si intende perfezionata solo al momento della conferma dell'O.D.P. che si riserva il diritto di non effettuare il viaggio, qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti indicato nel catalogo, informandone il viaggiatore per iscritto con almeno 20 giorni di preavviso rispetto alla data di inizio del viaggio. In tal caso l'O.D.P. s'impegna al solo rimborso delle somme percepite. I nostri itinerari costituiscono ai sensi del D.L. 79 del 23.5.2011 un "pacchetto di servizi". Da esso non possono essere scorporate prestazioni separate.

**Pagamenti**

All'atto della prenotazione dovrà essere corrisposto un acconto pari a circa il 25% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà essere versato al più tardi e senza preavviso 30 giorni prima dell'inizio del viaggio (indipendentemente dal ricevimento della circolare di partenza). Per le prenotazioni in epoca successiva al termine sopra indicato, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione. La mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto tale da determinare la risoluzione, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'O.D.P. Per gli itinerari quotati in dollari viene applicato il cambio in vigore il 29/01/2016: 1 dollaro USA = Euro 0,916. Eventuali variazioni +/- 5% non modificheranno la quota.

**Quota d'iscrizione**

Per tutti i nostri itinerari (esclusi quelli di un giorno e i treni speciali) è prevista una quota di iscrizione al viaggio di Euro 35 a persona, obbligatoria e non rimborsabile, che comprende la polizza assicurativa contro le penali da annullamento viaggio, i costi fissi di prenotazione (telefonici, postali, fax, corrieri ecc.) e di apertura e gestione della pratica. Per gli itinerari effettuati in collaborazione con altro operatore si applica la quota d’iscrizione prevista dallo stesso.

**Mance**

L'importo delle mance (da versare in loco all'accompagnatore) non è incluso nella quota di partecipazione e sarà comunicato nella circolare di partenza.

**Ingressi**

Le quote sono comprensive degli eventuali ingressi indicati nel programma in forma forfettaria per gruppo. Pertanto non si riconoscono le agevolazioni di vario genere (età, appartenenza ad associazioni, ecc.).

**Mancata esecuzione del viaggio**

Nell'ipotesi in cui, prima dell'inizio del viaggio, l'O.D.P. comunichi la propria impossibilità di eseguire il viaggio prenotato (per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti o altra causa), il viaggiatore avrà facoltà di scegliere se essere rimborsato della totalità delle somme già versate, ovvero di usufruire di altro viaggio di pari valore (da scegliere fra le proposte disponibili sul catalogo O.D.P. da cui è tratto il viaggio non effettuato). Il termine ultimo per comunicare l'eventuale mancata esecuzione del viaggio è di 20 giorni prima della partenza.

**Assicurazioni Facoltative (con supplemento)**

Le garanzie assicurative illustrate nel presente catalogo possono essere integrate, su richiesta specifica del Cliente, con l’acquisto di una polizza individuale al fine di:

- elevare il massimale Spese di Cura o Integrazione Spese Mediche
- estendere la copertura Annullamento Viaggio già inclusa nella programmazione alle rinunce per qualsiasi motivo oggettivamente documentabile
- elevare il massimale Bagaglio
- sottoscrivere una copertura Infortuni di Volo o Infortuni di Viaggio.

Per maggiori informazioni circa le condizioni di assicurazione

e le tariffe dei prodotti integrativi contattare l’uff. prenotazioni. La garanzia Annullamento Viaggio deve essere richiesta al momento della prenotazione o, al più tardi, entro le ore 24.00 del giorno successivo, mentre le altre garanzie possono essere richieste fino al giorno prima della partenza.

**Documenti**

I viaggiatori dovranno essere muniti di passaporto individuale o carta d’identità valida per l’espatrio per tutti i paesi previsti nell’itinerario (e dei visti consolari e certificati sanitari eventualmente richiesti). Controllare l'adeguatezza dei documenti in tempo utile prima della partenza, anche in considerazione delle possibili variazioni delle normative vigenti. È buona regola, prima di recarsi all'estero, informarsi presso la Questura o l’Ufficio relazioni pubbliche del ministero degli Interni o consultare i seguenti siti internet: www.viaggiaresicuri.it e www.poliziadistato.it/articolo/1087-Passaporto. Nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti personali di espatrio.

**Carte d’identità rinnovate**

Poiché il Ministero dell'Interno della Repubblica Italiana comunica che le carte d'identità con timbro di proroga di validità quinquennale (o quelle elettroniche con foglio di proroga) non sono riconosciute da parte delle Autorità di frontiera di un significativo numero di Paesi esteri, si invita i viaggiatori che intendono recarsi all'estero a sostituirle con una nuova carta d'identità di validità decennale.

**Nuove disposizioni per l’espatrio dei minori**

Tutti i minori devono essere in possesso di documento individuale.

• **Carta d’identità per i minori.** In conformità al Decreto-Legge n. 70 del 13 maggio 2011, è soppresso il limite minimo di età per il rilascio della carta di identità, precedentemente fissato in anni quindici, ed è stabilita una validità temporale di tale documento, diversa a seconda dell’età del minore. Per il minore di anni 14, l’uso della carta di identità ai fini dell’espatrio è subordinato alla condizione che il minore viaggi in compagnia di uno dei genitori o di chi ne fa le veci, o che venga menzionato - su una dichiarazione rilasciata da chi può dare l’assenso o l’autorizzazione, convalidata dalla Questura o dalle Autorità consolari - il nome della persona, dell’ente o della compagnia di trasporto a cui il minore medesimo è affidato.
• **Passaporto per i minori.** La recente normativa prevede l’obbligatorietà del passaporto individuale (per i Paesi dove questo è richiesto) anche per i minori, la cui validità temporale è differenziata in base all’età. Si segnala che l’iscrizione del minore sul passaporto del genitore era valida fino al 26.06.2012. Infatti da questa data il minore può viaggiare in Europa e all'estero solo con un documento di viaggio individuale. Al contempo i passaporti dei genitori con iscrizioni di figli minori rimangono validi per il solo titolare fino alla naturale scadenza del documento stesso. Anche i passaporti individuali rilasciati ai minori, anteriormente alla data di entrata in vigore della nuova normativa (25 novembre 2009), con durata decennale, sono validi fino alla loro naturale data di scadenza.

**Obblighi del viaggiatore**

I viaggiatori dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornite dall'O.D.P. o dall'agente di viaggio, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno ritenuti responsabili di tutti i danni che l'O.D.P. dovesse subire a causa della loro inadempienza alle obbligazioni sopra citate. I viaggiatori sono tenuti a fornire all'O.D.P. tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in loro possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno e sono responsabili verso l'O.D.P. del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Per i pellegrinaggi in aereo, in particolare, è necessario che il nome comunicato al momento dell’iscrizione coincida esattamente con quello che risulta sul documento richiesto per il viaggio. L'emissione dei biglietti aerei con nomi errati o incompleti non consente l’imbarco. La mancata partenza comporta la perdita dell’intera quota versata.

**Sicurezza nei Paesi esteri**

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri - in particolare quelle relative alla situazione di sicurezza - sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiaresicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili

di modifiche e aggiornamenti, invitiamo a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere alla prenotazione.

**Cause di forza maggiore e tecniche**

Scioperi, avvenimenti bellici, disordini civili e militari, sommosse, saccheggi, atti di terrorismo e vandalismo, calamità naturali, condizioni atmosferiche avverse, che possono causare modifiche anche sostanziali al programma di viaggio, costituiscono causa di forza maggiore per cui l’O.D.P. non è tenuta a rimborsare eventuali spese supplementari sostenute dal partecipante al viaggio, né eventuali prestazioni che per tali cause venissero meno e non fossero recuperabili. Analoghe conseguenze avranno eventuali problemi tecnici, o simili, relativi ai mezzi di trasporto.

**Circolare di partenza**

Prima dell’inizio dei viaggi (ad eccezione di quelli di 1 giorno in pullman) ogni partecipante riceverà una circolare su cui saranno indicati gli orari definitivi di partenza/rientro, eventuale compagnia aerea che effettuerà i voli, nomi e indirizzi degli hotel previsti, mporto delle mance (che sarà raccolto in loco) e altre informazioni utili.

**Tassa di soggiorno**

In alcune città italiano sarà richiesto il pagamento di un importo per il soggiorno nel territorio comunale, determinato per persona e pernottamento, che non è incluso nella quota di partecipazione (da pagare in loco presso la struttura ospitante).

**Sistemazione in hotel**

Chi si iscrive senza una persona amica con cui condividere la camera verrà abbinato ad altra persona che si trovi nella stessa situazione. Qualora ciò non fosse possibile verrà assegnata la camera singola con l’addebito del relativo supplemento. Le richieste di camere singole, all’atto dell’iscrizione, sono accettate senza impegno e in base alla disponibilità dell’hotel. La sistemazione prevede sempre camere con servizi (salvo quando espressamente indicato).

**Problemi di salute**

Nei pellegrinaggi non è previsto il servizio di assistenza medica. Pertanto non possiamo accettare l’iscrizione di disabili o ammalati (anche mentali) che necessitino di cure o accompagnamento.

Chi risultasse in condizioni non idonee

non potrà partire e perderà ogni diritto al rimborso. L'organizzatore declina ogni responsabilità per qualsiasi evento dovuto a uno stato di infermità non dichiarato. Eventuali intolleranze alimentari o problemi di dieta vanno segnalati al momento della prenotazione e ricordati all'accompagnatore durante il viaggio.

**Trattamento dati personali**

Ai sensi e agli effetti del D. L.gs. 30/06/2003 n. 196 e successive modificazioni, si precisa che i dati personali raccolti al momento della prenotazione sono trattati in conformità alle disposizioni di Legge. Le finalità del trattamento sono relative all’esecuzione del contratto di viaggio e di natura informativo-promozionale sulle attività in programmazione per le prossime stagioni. Titolare del trattamento è l’Opera Diocesana Pellegrinaggi Srl, con sede a Torino (10121) in corso Matteotti, 11. Il trattamento è effettuato in rispetto delle norme di Legge; il consenso prestato tacitamente a seguito della partecipazione ad un nostro programma di viaggio si intende acquisito per entrambi le finalità sopra indicate. Il solo consenso alle informative promozionali, avente natura facoltativa, può essere revocato comunicandolo per iscritto, al momento della prenotazione o successivamente, ai nostri recapiti. All’interessato sono riconosciuti tutti i diritti previsti dalla legge.

**Pellegrinaggi in pullman**

Negli itinerari interamente in pullman il posto è assegnato in base all’ordine d’iscrizione e non sarà cambiato durante il viaggio. Eventuali richieste di fermate aggiuntive per salita e discesa devono essere segnalate al momento dell’iscrizione. Per itinerari in direzione Milano è prevista la possibilità di sosta all’altezza del piazzale presso il centro commerciale Auchan (corso Giulio Cesare ang. corso Romania). Per itinerari in direzione Asti/Piacenza possibilità di sosta in Piazza Caio Mario. In quasi tutte le città italiane ed estere inserite in programma è prevista la visita a piedi (con o senza guida) dei centri storici essendo ormai generalizzato il divieto d’ingresso e di sosta ai pullman privati.

**Riduzione Minori**

Su tutti i nostri itinerari i minori di 12 anni beneficiano di uno

sconto del 10% sulla quota di partecipazione (salvo indicazioni diverse riportate sullo specifico itinerario).