Condizioni Generali Contratto di vendita

Condizioni Generali Contratto di vendita di pacchetti turistici o singoli servizi **CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO O SINGOLO SERVIZIO** Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista\viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operatore direttamente al turista o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del Turista e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Accettando la proposta di compravendita di pacchetto turistico o singolo servizio turistico, il turista\viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali. 1. **FONTI LEGISLATIVE** La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – 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 e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato. 2. **REGIME AMMINISTRATIVO** L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, a 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 e/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. Il Suddetto contratto viene reso disponibile su richiesta. **5. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA** 1. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista le seguenti informazioni: a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze; b) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111\05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea". 2. 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; - parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.). **6. PROPOSTA DI ACQUISTO** – PRENOTAZIONI La proposta di compravendita di pacchetto turistico o del singolo servizio turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e accettato dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico 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 o presso l'agenzia di viaggi intermediaria che ne curerà la consegna al turista medesimo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico o del singolo servizio turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur., prima dell'inizio del viaggio. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e\o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, direttamente o per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005. **7. PAGAMENTI** 1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico dovrà essere corrisposto un acconto del 20% del prezzo pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore; l'acconto si considera ricevuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita e, pertanto, prima della eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art. 1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile. Il saldo finale dovrà essere improrogabilmente versato entro 30 giorni dalla partenza, se non diversamente indicato nell'estratto conto di conferma. 2. Per le prenotazioni eseguite in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato entro e non oltre 48 ore (quarantotto ore) dal momento della sottoscrizione della proposta di acquisto. 3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto del contratto. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore. **8. PREZZO** Il prezzo del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico è determinato nel contratto (con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi catalogh o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti). Esso potrà essere cambiato soltanto in conseguenza delle seguenti variazione: - costi di trasporto, incluso il costo del carburante; - diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai 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 sui siti web. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Il prezzo è composto da: a) quota di partecipazione: eventualmente espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o turista; b) costo di eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e\o spese mediche o altri servizi richiesti; c) costo di eventuali visti e tasse di Ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza **9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA** Da parte dell'organizzatore o dell'intermediario: 1. 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 presso il domicilio elettronico, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. 2. Ove il turista non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1), potrà recedere senza pagamento di penali ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico o del singolo servizio turistico ove il Tour Operator sia in grado di offrirglielo, oppure gli è rimborsata, nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta comprensiva di quota di gestione pratica. 3. Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma1). In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. 4. Se l'Organizzatore annulla il pacchetto turistico o del singolo servizio turistico prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, rimborserà a quest'ultimo, nei termini di legge, l'importo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati. 5. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito. 6. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da caso fortuito, forza maggiore e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, restituirà al turista una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, direttamente al turista o tramite l'agente di viaggio. 7. 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, Il comma, qualora fosse egli ad annullare. **Da parte del Turista**: 8. Prima della partenza il turista che abbia necessità di modificare uno o più elementi dopo che la prenotazione è stata confermata, ne dà immediato avviso in forma scritta tradizionale (raccomandata a/r) o elettronica all'organizzatore o intermediario, indicando il tipo di modifica da apportare; tali modifiche non obbligano – in alcun modo - l'organizzatore o l'intermediario nei casi in cui non possano essere soddisfatte. Si precisa che le eventuali modifiche richieste dal turista comporteranno per quest'ultimo l'addebito in misura fissa di € 50 (non rimborsabili), oltre le penali previste dall'art. 10 del presente contratto in caso di cambio di complesso alberghiero, data di inizio soggiorno, diminuzione dei numeri dei partecipanti e/o durata del soggiorno, ed i costi aggiuntivi per l'acquisto del nuovo pacchetto turistico o del singolo servizio turistico. **10. RECESSO DEL TURISTA** 1. Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo 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 o del singolo servizio 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 o del singolo servizio turistico alternativo, di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore possa proporglielo. Se il servizio tutto compreso è di qualità inferiore, l'organizzatore deve rimborsare al consumatore la differenza di prezzo; - alla restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. 2. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 9, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – la penale nella misura indicata nel comma 5, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi. 3. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. 4. Il recesso da pacchetti di viaggio con mezzi di trasporto di linea aereo, navale o ferroviaria, sono soggetti, per la parte riguardante il trasporto, alle penalità previste dalla IATA o dal singolo vettore aumentate del 10%. Le stesse penali sono applicate in caso di modifica delle date di soggiorno/trasporto. Sono escluse prestazioni supplementari quali passaggi extra, supplementi, tasse, diritti di prevendita o eventuali adeguamenti carburante per i quali sono da ritenersi valide le condizioni di annullamento previste dalla singola compagnia. Le penalità di cancellazione dei pacchetti di viaggi con trasporto aereo, navale o ferroviario a tariffe speciali o charter sono deregolamentate e molto più restrittive. 5. Per pratiche di solo soggiorno o con soggiorno + trasporto aereo, navale o ferroviario, esclusivamente per la parte del soggiorno, si applicano le seguenti penali: - annullamenti fino a 35-21 giorni lavorativi prima della partenza: 25 % del valore della pratica; annullamentida 20-08 giorni lavorativi prima della partenza: 50% del valore della pratica; - annullamenti da 7-2 giorni lavorativi prima della partenza: 75% del valore della pratica; - annullamenti da 48 ore o meno prima della partenza: 100% del valore della pratica.

Nessun rimborso spetterà al cliente nei seguenti casi: - annullamento da 3 giorni al giorno stesso di partenza; - mancata presentazione nel giorno previsto di arrivo presso la struttura senza darne preventiva comunicazione all'organizzatore (no show); - interruzione del viaggio o soggiorno; **TARIFFE DI CANCELLAZIONE PER INDIVIDUALI: PER PROGRAMMI CON DESTINAZIONE ISLANDA** 66-44 giorni prima dell'arrivo 30 % ; 43-31 giorni prima dell'arrivo 50%; meno di 30 giorni prima dell'arrivo 100% ; per i voli nazionali dall Italia sempre il 100%

11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. 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 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. La variazione dei nominativi di tutti i partecipanti all'interno di una pratica è da intendersi come annullamento totale (vedi art. 10 - Recesso del Turista). Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica. Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore. **13. OBBLIGHI DEI TURISTI** 1. 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 pubblicazione del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. 2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato http://www.poliziadistato.it/articolo/191/3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia 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.viaggiaresicuri.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. 4. I turisti dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. 5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il turista avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiaresicuri.it. Le informazioni suddette non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei che siano - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta delle vacanze dovranno pertanto essere assunte a cura dei Turisti. 6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata per motivi si sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero dalla richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese. 7. 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 o del singolo servizio 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. 8. 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. 9. Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico o del singolo servizio turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. **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 o del singolo servizio 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 o del singolo servizio turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile ad eccezione dei danni alla persona non soggetti al limite prefissato. **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 esclusivamente ed obbligatoriamente mediante presentazione di reclamo da inviare tramite email all'indirizzo info@norvegiami.it 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.. Fermo l'obbligo di cui sopra, il turista può altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o mediante l'invio di apposita segnalazione all'indirizzo email info@norvegiami.it entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di fine soggiorno. **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, dagli infortuni e\o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e\o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Turisti al momento della partenza. **20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE** 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. FORO DI COMPETENZA** In caso di eventuali controversie derivanti (o connesse) dal presente contratto, ove non fosse possibile addivenire ad una soluzione bonaria, è competente il Foro di Bari. **22. 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: 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 con il 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. **23. MODIFICHE OPERATIVE** In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista\viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5). **C 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 o del singolo servizio 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.). **COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 DELLA L. 38/2006** La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero. INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS 196/03 (PROTEZIONE DATI PERSONALI) Il trattamento dei dati personali, 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 ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico o del singolo servizio turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 DLGS 196/2003 contattando il titolare del trattamento: AXIRIA di N. Loperfido & C. s.n.c. – Via Giulio Petroni, 104/A – 70124 Bari (Italy) – info@norvegiami.it.

Organizzazione tecnica: AXIRIA N. Loperfido & C. s.n.c. (P.I. 05481230729)
MAIL info@norvegiami.it • PEC MAIL: axiria@pcert.it
Validità delle pubblicazioni: 01/01/2021 – 31/12/2021.
Assicurazione: AXIRIA di N. Loperfido & C. s.n.c. è coperto da polizza assicurativa nr. 270959 con la Compagnia Europe Assistance - Valore Sicuro per la responsabilità civile verso il consumatore ai sensi dell'art. 99 del Codice del Consumo (D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005).
Axiria di N. Loperfido & C. s.n.c. aderisce al Fondo di Garanzia fornito da Garanzia Viaggi S.r.l. nr. W/29.15294/14/2021.

NORVEGIAMI

by AXIRIA di N. Loperfido & C. s.n.c.
AUTORIZZAZIONE PROVINCIA DI BARI: N. 364 DEL 06/09/2011 – REG. SERV. TURISMO (L.R. 15/11/2007 n. 34)