

aveo tours

Sede legale: Via Portici, 41 – 39100 BOLZANO
Sede amministrativa: Via Argenterii, 21 – 39100 BOLZANO
P-IVA: 02968390217
Trib.-BZ reg. soc.: BZ2017-37089
CCIAA BZ: 220721
Cap. int. vers.: 100.000 Euro
Soggetto giuridico: AT-touristik Srl
Socio unico: Athesia Spa

CONDIZIONI GENERALI

Egregio cliente,
di seguito vengono elencate le più importanti condizioni, le quali regolano il rapporto contrattuale da Lei stipulato con „aveo tours”, quale organizzatore di un pacchetto turistico ai sensi dell'articolo 33 e 34 del D.Lgs. n. 9/2011 Codice del turismo e successive modifiche.

1 Informazione obbligatoria – scheda tecnica

- 1) Organizzazione tecnica: aveo tours di AT-touristik Srl – Via Argenterii, 21 – 39100 BOLZANO
- 2) Autorizzazione amministrativa: Licenza Provincia Autonoma di Bolzano Prot. N. 35.4/HH/KW
- 3) Polizza Assicurativa R.C. Prof. ADV/TO Viaggi n. 110557816 UNIPOLSAI ASSICURAZIONI SPA
- 4) Il presente catalogo è valido dall'01/01/2018-31/08/2018
- 5) La moneta applicata è l'Euro.
- 6) Le modalità e le condizioni per una eventuale sostituzione del partecipante/turista sono disciplinate all'articolo 9.
- 7) Il nome del vettore che effettuerà il volo nei tempi e con le modalità previste dall'Art. 11 del Reg. CE/2111/2005 viene indicato nel foglio conferma, eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE 2111/2005.
- 8) Le informazioni ufficiali di carattere generale sui paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareisicuri.it. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà - consultando tali fonti - a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio e in tempo utile prima della partenza. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più partecipanti/turisti potrà essere imputata all'intermediario e/o all'organizzatore.
- 9) I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, sono assistiti da una garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento ai sensi di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 50 del Codice del Turismo. A tale scopo aveo tours di AT-touristik Srl ha stipulato Polizza Convenzione nr. 2106.23.300037 Certificato di assicurazione nr. 177 con la Compagnia Cattolica Assicurazioni.

2 Prenotazione, conferma

- 2.1 Con la prenotazione il turista propone all'organizzatore la conclusione del contratto di viaggio/pacchetto turistico. Tale proposta diviene vincolante per l'organizzatore del viaggio/pacchetto turistico al momento in cui l'agenzia di viaggi comunica al proponente l'accettazione della proposta, confermando la prenotazione e il prezzo. In tale momento si perfeziona il contratto di viaggio; la relativa comunicazione avviene di solito tramite l'agenzia viaggi.
- 2.2 Le indicazioni obbligatorie relative al pacchetto 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.
- 2.3 Il soggetto che sottoscrive la prenotazione di viaggio risponde in prima persona per l'adempimento degli obblighi assunti con la prenotazione anche con riguardo agli altri partecipanti; e ciò anche con riguardo alla correttezza dei dati forniti dai partecipanti.

3 Numero minimo di partecipanti

Qualora nel programma sia previsto un numero minimo di partecipanti per l'esecuzione del viaggio e tale numero minimo non venga raggiunto, è facoltà della „aveo tours” di recedere dal contratto nel termine essenziale di 20 giorni prima del viaggio. In tal caso viene restituita esclusivamente la somma già versata ex art. 42, comma 3 Codice del turismo. Qualora il viaggio dovesse essere eseguito anche senza il raggiungimento del numero minimo, lo stesso potrebbe subire variazioni sia di prezzo, che di prestazioni.

4 Pagamenti

- 4.1 All'atto della prenotazione sono dovuti l'importo pari al 25% della somma indicata per il viaggio intero, nonché il prezzo intero per una eventuale assicurazione viaggio.
- 4.2 Il saldo è dovuto al momento della consegna dei documenti di viaggio.
- 4.3 In caso di mancato pagamento degli importi di cui sopra entro le scadenze qui sopra stabilite l'organizzatore di viaggi ha la facoltà di recedere dal contratto con richiesta di risarcimento per i danni. Fino a quando i partecipanti al viaggio non versano il saldo di viaggio l'organizzatore ha la facoltà di trattenere i documenti di viaggio.

5 Prestazioni e prezzo

- 5.1 Tutte le prestazioni comprese nel prezzo sono elencate nel programma e/o nell'accettazione della prenotazione. Tutte le prestazioni indicate nel programma e/o nell'accettazione sono in linea di principio impegnative per l'organizzatore. Prima dell'accettazione della prenotazione l'organizzatore ha la facoltà di variare le prestazioni, informando ovviamente il viaggiatore.
- 5.2 L'organizzatore avvisa il partecipante/turista che per motivi tecnici e di programmazione del vettore sia l'orario dei voli, sia la rotta degli stessi possono subire variazioni. L'organizzatore si impegna a comunicare tali variazioni al viaggiatore appena possibile. Tutte le informazioni dell'agenzia di viaggi circa l'orario dei voli ed il nominativo del vettore hanno solo carattere informativo e non impegnativo.
- 5.3 Qualora nel pacchetto è previsto anche un trasferimento in aereo, si ricorda che gli orari di partenza possono essere modificati anche pochi giorni prima della partenza.
- 5.4 Il peso del bagaglio compreso nel prezzo è indicato nel programma di viaggio. Qualora tale indicazione non sia specificata, nel prezzo è compreso un peso di 15 kg per ogni posto riservato. I costi per un eventuale sovrappeso dovranno essere sostenuti dal viaggiatore direttamente al momento del check-in nell'aeroporto di partenza.
- 5.5 Riduzione del prezzo per bambini: tali riduzioni sono specificate nel programma. A tal fine conta l'età al momento dell'inizio del viaggio. All'atto della prenotazione devono essere indicati il numero e l'età dei bambini. Bambini al di sotto dei due anni non hanno diritto a un proprio posto nell'aereo. In caso di erronea indicazione dell'età dei bambini l'organizzatore ha il diritto di richiedere la differenza del prezzo oltre a 30 Euro a titolo di rimborso spese.

6 Variazione delle prestazioni e del prezzo

- 6.1 Potrà essere necessario variare sia le prestazioni che i prezzi del pacchetto turistico anche dopo la conclusione del contratto di viaggio.
- 6.2 L'organizzatore si riserva la facoltà di modificare i prezzi delle prenotazioni confermate a seguito di un aumento dei costi di trasporto, inclusi costo del carburante e delle coperture assicurative, tassi di cambio applicate nel pacchetto in questione, diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti. Un aumento del prezzo può essere applicato fino a venti giorni

prima della partenza. Qualora l'aumento dovesse superare il 10% del prezzo originario, il viaggiatore ha la facoltà di recedere dal contratto senza penali e senza pretese.

- 6.3 Il diritto di recesso del turista deve essere esercitato, a pena di decadenza, entro 2 giorni dalla comunicazione di variazione di cui al punto precedente. Rilevante a tal fine è il timbro postale della raccomandata ovvero la ricezione della comunicazione da parte dell'organizzatore.
- 6.4 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 godute fino al momento del rientro anticipato.

7 Trasferite

Sono compresi nel prezzo esclusivamente i trasferimenti elencati nel programma.

8 Recesso da parte del viaggiatore

- 8.1 Prima dell'inizio del viaggio il viaggiatore può in ogni momento recedere dal contratto, pagando una penale. L'importo della penale sarà quantificato sommando: la quota forfettaria individuale di gestione pratica, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di pacchetto, calcolato in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire al più tardi in un giorno lavorativo antecedente quello dell'inizio del viaggio). Si precisa che il riferimento è sempre a giorni di calendario.
 - 8.2 In caso di recesso da parte del viaggiatore si applicano le seguenti penali:
 - dal giorno della prenotazione fino al 30° giorno prima dell'inizio del viaggio: il 20% del prezzo
 - dal 29° al 15° giorno prima della partenza: il 35% del prezzo
 - dal 14° al 8° giorno prima della partenza: il 50% del prezzo
 - dal 7° al 1° giorno prima della partenza: il 100% del prezzomanca presentazione: 100% del prezzo
- Ai sensi dell'art. 32, co. 2 Cod. Tur, si comunica al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo, Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 modificato in seguito al D.lgs 21 febbraio 2014 n.21. Si rendono perciò applicabili al turista che recede dal contratto sottoscritto a distanza le penali d'annullamento previste ed indicate nelle condizioni generali.

Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare uno o più prestazioni significative, previste dal contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove il turista non accetti per giustificati motivi la proposta di modifica, lo stesso turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo. 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 determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, - le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti; Per determinati servizi turistici e non turistici le penali possono raggiungere il 100% del prezzo già al momento della proposta irrevocabile o della prenotazione / conferma da parte del tour operator; tali variazioni saranno indicate nei documenti relativi ai programmi fuori catalogo o ai viaggi su misura o a viaggi e servizi in genere non rientranti pienamente o parzialmente nel presente catalogo; In ogni caso, nessun rimborso spetta al turista che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.

9 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 e in particolare a 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.

10 Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio

Se non espressamente compreso nel prezzo è possibile, 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, infortuni e perdita bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidente e/o malattie.

11 Recesso da parte dell'organizzatore di viaggio

- 11.1 L'organizzatore del viaggio può recedere dal contratto di viaggio senza alcun preavviso ove il viaggiatore nonostante una regolare diffida verbale si comporta in modo da disturbare il sereno svolgimento del viaggio, ovvero non ottemperare agli obblighi previsti dal contratto. Eventuali costi aggiuntivi per il rientro sono a carico del viaggiatore.
- 11.2 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 derivanti dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla la prenotazione già espressamente accettata restituirà al turista quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.
- 11.3 Il risarcimento del danno conseguente all'annullamento di cui al punto precedente non può mai superare il doppio di quanto già versato dal turista al momento della comunicazione di annullamento.

12 Fatti imprevedibili e di forza maggiore

12.1 Qualora l'esecuzione del viaggio sia pregiudicata da eventi (guerre, tumulti, catastrofi, etc.) non esistenti al momento della conclusione del contratto di viaggio, l'organizzatore può recedere dal contratto senza penali e risarcimenti.

13 Responsabilità/risarcimento

- 13.1 L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a causa 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 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.

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.

Ogni difformità 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 possono porre rimedio. In caso contrario nessun risarcimento del danno può essere preteso.

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.

- 13.2 L'organizzatore non risponde per le prestazioni ed escursioni acquistate da viaggiatore in loco e non comprese nel programma di viaggio; ciò anche qualora il proprio personale in loco sia stato di aiuto per la scelta e la prenotazione di tali prestazioni ovvero escursioni.

14 Obblighi del turista/ partecipante

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.viaggiareisicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandosi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore 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 sopra) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale consiglio. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, 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 il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. 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 surrogazione di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il 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 il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

15 Tutela dei dati personali

Informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003: I dati del sottoscrittore del presente contratto e quelli degli altri partecipanti, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire i relativi servizi. Titolari dei trattamenti sono -salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente visibili anche sul catalogo e/o nei rispettivi siti web - l'Agenzia venditrice e l'organizzatore. Laddove necessaria, la comunicazione dei dati sarà effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei servizi facenti parte del pacchetto turistico o comunque a soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. I titolari del trattamento potranno utilizzare gli indirizzi e-mail forniti nel presente modulo per la promozione o vendita di servizi analoghi a quelli oggetto della presente vendita sempre che gli interessati, al momento della fornitura degli indirizzi e-mail o in occasione di successive comunicazioni, non rifiutino tale uso. Gli interessati, possono opporsi in ogni momento a tale trattamento, in materia agevole e gratuita, rivolgendosi per e-mail, fax o telefono al Titolare che abbia fatto tale uso degli indirizzi e-mail forniti. In ogni momento potranno essere esercitati tutti i diritti ex art. 7 D. Lgs. 196/2003.

- 16 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 pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

17 Garanzia al Turista (art. 50 e 51 cod.tur.)

Ai sensi dell'art. 09, comma 1, lettera b) della Legge 29/07/2015 n. 115, l'art. 51 del Codice del Turismo è stato abrogato a decorrere dal 30/06/2016. Ai sensi del 2° comma dello stesso articolo, per i contratti di vendita di pacchetti turistici, come definiti dall'art. 34 del Codice del Turismo, stipulati entro il 30/06/2016 continua ad applicarsi la disciplina dell'art. 51 del medesimo Codice. Le istanze di rimborso relative a contratti di vendita di pacchetti turistici stipulati entro il 30/06/2016 devono essere presentate, a pena di decadenza, entro tre mesi dalla data in cui si è concluso o si sarebbe dovuto concludere il viaggio e sono definite fino ai limiti della capienza del Fondo Nazionale di Garanzia previsto dal citato art. 51 del Codice del Turismo la cui gestione liquidatoria è assicurata dall'amministrazione competente. I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, sono assistiti da una garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento ai sensi di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 50 del Codice del Turismo.

18 Fonti legislative

La vendita di pacchetti turistici, che hanno 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.

19 Legge applicabile

Il presente rapporto è disciplinato dalla legge italiana.