

CONDIZIONI GENERALI MEDIO RAGGIO 2019/2020

Le presenti condizioni generali valgono per partenze dal 01/11/2019 al 31/10/2020

1) INFORMAZIONI GENERALI

1.1) Il contratto è regolato dalla direttiva (UE) 2015/2302, dal Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79, dalla Legge Regionale Emilia Romagna 31 Marzo 2003 n. 7 nonché dalle previsioni del codice civile e dalle altre norme di legge in quanto qui non derogate. Le presenti condizioni generali si applicano unicamente ai contratti di compravendita di pacchetti turistici così come definiti dall'Art. 33 del Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79.

1.2) Il contratto è inoltre disciplinato dalle presenti condizioni generali e dalle altre condizioni – delle quali il viaggiatore attesta aver acquisito piena conoscenza – riportate nel catalogo, negli opuscoli, nel sito internet www.tuiitalia.it e in qualsivoglia altra documentazione illustrativa del viaggio.

1.3) Il programma è stato redatto in osservanza al disposto dell'art. 15 della Legge Regionale Emilia Romagna 31 Marzo 2003 n. 7, concernente Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici.

1.4) Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della legge 269/98: "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".

1.5) Il programma è valido dal 01/11/2019 al 31/10/2020. Aut. Ass. Reg. Emilia Romagna in richiesta. Copia di programma inviato al Comune di Fidenza come da art. 15, comma 2, L.r. 7/2003.

2) PAGAMENTI

2.1) Per i pacchetti turistici in genere il viaggiatore deve versare, all'atto della prenotazione, una somma pari al 25% del prezzo a titolo di acconto oltre alla tassa di iscrizione.

2.2) Per i pacchetti turistici con la formula Early booking il viaggiatore deve versare, all'atto della prenotazione, e comunque inderogabilmente entro e non oltre 8 giorni dalla data della prenotazione stessa, una somma pari al 25% del prezzo a titolo di acconto oltre alla tassa d'iscrizione.

2.3) Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza.

2.4) Qualora tra il giorno della prenotazione e quello della partenza intercorrano meno di 30 giorni, il viaggiatore deve versare l'intero prezzo al momento della prenotazione.

2.5) Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore pertanto il pagamento effettuato all'Agenzia di Viaggi, scelta dal viaggiatore e che agisce in qualità di venditore, non libera il viaggiatore stesso dall'obbligo del pagamento ove l'Agente mandatario non rimetta le somme al tour operator.

2.6) I termini di cui sopra hanno carattere essenziale, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1457 cod. civ. avuto riguardo all'interesse dell'organizzatore di viaggio.

3) RECESSO DAL CONTRATTO DA PARTE DEL VIAGGIATORE

3.1) Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del viaggio corrispondendo all'organizzatore un rimborso spese di importo pari: alla tassa d'iscrizione ed eventuali premi assicurativi se il recesso viene portato a conoscenza dell'organizzatore di viaggio fino a 40 giorni lavorativi prima della partenza; al 25% del prezzo oltre alla tassa d'iscrizione ed eventuali premi assicurativi se il recesso viene portato a conoscenza dell'organizzatore di viaggio nel periodo compreso fra i 39 ed 15 giorni lavorativi anteriori alla partenza; al 70% del prezzo oltre alla tassa d'iscrizione ed eventuali premi assicurativi se il recesso viene portato a conoscenza dell'organizzatore di viaggio nel periodo compreso fra i 14 ed i 3 giorni lavorativi prima della partenza; al 95% del prezzo oltre alla tassa d'iscrizione ed eventuali premi assicurativi se il recesso viene portato a conoscenza dell'organizzatore di viaggio nel periodo compreso fra i 2 giorni lavorativi prima della partenza e fino alla data della stessa.

3.2) Nei casi in cui i costi sostenuti dall'organizzatore di viaggio siano di importo superiore a quello delle spese determinate secondo i criteri di cui al punto 3.1 il viaggiatore sarà tenuto unicamente a corrispondere all'organizzatore di viaggio l'integrale rimborso dei costi suddetti oltre alla tassa di iscrizione.

3.3) Dopo la partenza il viaggiatore può recedere dal contratto pagando i servizi dei quali ha usufruito e versando all'organizzatore di viaggio un'indennità pari al 95% dei servizi non usufruiti. In tal caso, salvo quanto detto all'articolo 11, il viaggiatore dovrà provvedere a sua cura e spese per il ritorno e/o per la prosecuzione del viaggio.

3.4) Il viaggiatore può recedere dal contratto senza versamento di alcun rimborso nei casi previsti dai successivi articoli 5.2 e 9.7.

3.5) In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

3.6) La dichiarazione di recesso deve pervenire in forma scritta a pena di invalidità ex art. 1352 Cod. Civ.

3.7) In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data di conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso.

3.8) Non è consentito il recesso da singoli servizi componenti il pacchetto turistico, ivi compresi i servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio quali a titolo esemplificativo: tour guidati, mostre, visite, escursioni, crociere ecc.

4) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER FORZA MAGGIORE O CASO FORTUITO E RECESSO DAL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE DI VIAGGIO

4.1) Il contratto si risolve per l'impossibilità totale della prestazione dovuta a caso fortuito o causa di forza maggiore.

4.2) A titolo esemplificativo e senza esclusione di casi non espressi si considerano cause di forza maggiore non imputabili all'organizzatore di viaggio:

- a) gli scioperi che comportino sospensioni dei servizi oggetto del pacchetto turistico o grave intralcio dei medesimi;
- b) le calamità naturali e le avverse condizioni atmosferiche che comportino sospensioni dei servizi oggetto del pacchetto turistico o grave intralcio dei medesimi;
- c) gli avvenimenti bellici, le sommosse e i disordini civili in generale.

4.3) L'organizzatore di viaggio può recedere dal contratto di pacchetto turistico a causa del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel programma informandone il viaggiatore almeno venti giorni prima della data di partenza in caso di viaggi che durino più di sei giorni, di sette giorni prima della partenza, in caso di viaggi che durino tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima della partenza in caso di viaggi che durino meno di due giorni.

4.4) L'organizzatore di viaggio può recedere dal contratto di pacchetto turistico se non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

4.5) Nei casi di cui al presente articolo 4 il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, senza spese di recesso, ma non gli spetta alcun indennizzo supplementare.

5) MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

5.1) Se prima della partenza l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali del contratto o non può soddisfare le richieste specifiche del viaggiatore che aveva accettato, ne dà avviso senza ritardo su un supporto durevole al viaggiatore, indicando il tipo di modifica, la variazione del prezzo che ne consegue, il periodo entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione, le conseguenze della mancata risposta e l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto con il relativo prezzo. Il viaggiatore comunica all'organizzatore entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso se intende accettare o meno la modifica propostagli. Trascorso detto termine senza che il viaggiatore abbia risposto, la proposta di modifica si riterrà da lui accettata.

5.2) Ove non accetti la proposta di modifica il viaggiatore può recedere senza pagamento di alcuna indennità ottenendo il rimborso, entro quattordici giorni, della totalità dell'importo pagato all'organizzatore di viaggio oppure in alternativa, usufruire di un altro pacchetto turistico, qualora l'organizzatore glielo abbia offerto, di valore equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di valore inferiore previa restituzione della differenza di prezzo.

5.3) L'organizzatore si riserva il diritto di apportare al contratto modifiche di scarsa importanza. Si considerano di scarsa importanza e non comportano l'applicazione delle precedenti clausole 5.1 e 5.2 le variazioni che non comportino un'alterazione sostanziale di una parte rilevante del pacchetto turistico quali, a puro titolo esemplificativo e senza esclusione di casi non espressi:

- a) modifica della data od ora di partenza e/o della data od ora di arrivo con slittamento inferiore alle 24 ore;
- b) unificazione su di un unico scalo di partenze e/o arrivi originariamente previsti da diversi scali italiani o esteri purché l'organizzatore provveda al trasporto gratuito del viaggiatore fino allo scalo sostitutivo o a quello sostituito;
- c) inserimento, in Italia e nel paese di destinazione, di scali intermedi originariamente non previsti;
- d) sostituzione dell'albergo o (per le crociere sul Nilo) della motonave originariamente previsti con altri alberghi o motonavi di pari categoria fermo restando l'itinerario;
- e) eliminazione o sostituzione nei viaggi organizzati dalle tappe di mero transito intendendosi per tali quelle località nelle quali è previsto il pernottamento o il pasto senza previsione di visite a luoghi o monumenti, l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri.

5.4) Dopo la partenza, se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

5.5) Nel caso di cui al punto 5.4), se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto ivi indicato, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo.

6) RECLAMO

6.1) Ogni difetto di conformità rilevato nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore di viaggio o il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

6.2) L'organizzatore è responsabile solo per i servizi a lui prenotati e facenti parte del pacchetto base; pertanto qualsiasi lamentela per servizi acquistati in loco, dovrà essere fatta direttamente a coloro che hanno erogato i servizi medesimi.

7) RESPONSABILITÀ

7.1) L'organizzatore e il venditore sono responsabili, secondo le rispettive responsabilità, per il caso di mancata o inesatta esecuzione, salvo che l'inadempimento sia determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile, ovvero imputabile al viaggiatore o a fatto, imprevedibile o inevitabile di un terzo.

7.2) La responsabilità dell'organizzatore del viaggio per danni a persone e cose non può, in nessun caso, eccedere i limiti previsti dalle Leggi vigenti e dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia.

7.3) L'agente di viaggio (venditore) presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico, non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma solo di quelle derivanti dalla sua qualità di venditore e comunque nei limiti previsti dalle leggi vigenti.

7.4) La responsabilità dell'organizzatore non comprende quella derivante da inadempimento o inesatta esecuzione dei servizi autonomamente acquistati dal viaggiatore e non facenti parte del pacchetto turistico. Si considerano acquistati autonomamente dal viaggiatore tutti i servizi, comprese le escursioni acquistate nel corso del viaggio o presso le località di destinazione, non facenti parte del pacchetto turistico.

7.5) Il viaggiatore è tenuto a prendere nota di tutte le informazioni riportate nel catalogo, nel "Buono a Sapersi", nei siti internet e in qualsivoglia altra documentazione illustrativa del viaggio.

7.6) Il risarcimento del danno dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, è limitato al triplo del prezzo totale del pacchetto acquistato dal viaggiatore.

8) DIRITTO DI SURROGAZIONE

8.1) Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore di viaggio tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione previsto dall'art. 51 quinquies del D. Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 e, in mancanza, è responsabile nei confronti dell'organizzatore del pregiudizio che abbia arrecato al suo diritto di surrogazione.

9) REVISIONE DEL PREZZO

9.1) Il prezzo forfetario di vendita del pacchetto turistico è calcolato per un minimo di due viaggiatori ed è soggetto a revisione sia in aumento sia in diminuzione in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le tasse sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti) nonché in conseguenza della variazione del tasso di cambio. I costi devono essere adeguatamente documentati dall'organizzatore di viaggio.

9.2) Per i voli charter la revisione del prezzo determinata dalla variazione del costo del carburante per aeromobili (Jet Aviation Fuel) verrà determinata assumendo come parametri di riferimento:

A) i seguenti costi medi ponderati per ogni posto volo della voce carburante:

Euro 50,93 per i voli diretti in Tunisia;

Euro 101,85 per i voli diretti in Egitto;

Euro 76,39 per i voli diretti in Grecia;

Euro 50,93 per i voli diretti in Spagna/Baleari;

Euro 101,85 per i voli diretti in Spagna/Canarie.

B) un prezzo del carburante per aeromobili (Jet Aviation Fuel) pari a USD 550 per tonnellata da convertirsi in Euro secondo il rapporto di cambio indicato al seguente punto 9.5.

Il calcolo della revisione verrà effettuato rilevando il prezzo medio per tonnellata del carburante per aeromobili del secondo mese di calendario antecedente la partenza come riportato in <http://www.platts.com/> (Platts European Marketscan: Jet Aviation Fuel f.o.b. prodotti Mediterraneo) convertito in Euro al tasso medio di cambio euro/dollaro del secondo mese di calendario antecedente la partenza. Il prezzo del carburante così rilevato verrà confrontato con quello di cui alla lettera "B" che precede e in caso di variazione, in aumento o diminuzione, superiore al 3% la medesima variazione percentuale in concreto rilevata verrà applicata, a titolo di revisione, al costo medio del carburante a sedile di cui alla lettera "A" che precede. In caso, invece, di variazione, in aumento o diminuzione, del prezzo del carburante in misura pari o inferiore al 3% rispetto al prezzo di cui alla lettera "B" che precede non si farà luogo a revisione del prezzo.

9.3) Per i diritti e le tasse, compresa la "carbon tax" istituita dal DLgs n. 257 del 30.12.2010 che attua la Direttiva 2008/101/CE, la revisione sarà pari all'adeguamento richiesto dai competenti Enti o Autorità.

9.4) Per i voli di linea, i voli low cost e per la navigazione marittima e fluviale la revisione del prezzo sarà pari all'adeguamento richiesto, per posto volo o posto nave, dalle Compagnie Aeree o di Navigazione e similmente per i diritti e le tasse, inclusa la "carbon tax", la revisione sarà pari all'adeguamento richiesto dai competenti Enti o Autorità. Le tariffe aeree sono aggiornate al 30/06/2019 (salvo diversamente indicato) e si intendono in bassa stagione e valide per le città di partenze indicate; per le altre città e le altre stagionalità è necessario applicare i relativi supplementi.

9.5) Per i pacchetti turistici che comprendono servizi, i cui costi sono determinati in USD od in moneta locale, il prezzo forfetario di vendita del pacchetto turistico è, inoltre, soggetto a revisione in caso di variazione del tasso di cambio in misura superiore al 3% rispetto al seguente rapporto di cambio:

1 Euro = 1,20 USD

1 Euro = 3,56 Dinari tunisini

1 Euro = 11,30 Dirham marocchini

La revisione, in tal caso, sarà calcolata applicando al prezzo di vendita del pacchetto turistico un aumento o una diminuzione percentuale pari alla variazione del tasso di cambio eccedente la misura del 3%.

9.6) L'organizzatore di viaggio deve, a pena di nullità, avvisare il viaggiatore con comunicazione su supporto durevole dell'aumento a seguito di revisione e nella stessa forma il viaggiatore deve richiedere la revisione in diminuzione.

9.7) Qualora la revisione ecceda l'otto per cento (8%) del prezzo originario del pacchetto turistico il viaggiatore può recedere dal contratto senza pagamento di alcuna indennità e con rimborso delle somme già versate all'organizzatore di viaggio a condizione che ne dia comunicazione scritta all'organizzatore di viaggio entro due giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso di aumento.

9.8) La revisione non può mai essere effettuata nei venti giorni che precedono la partenza.

10) CESSIONE DEL CONTRATTO

10.1) Il viaggiatore può cedere il contratto ad un terzo, a condizione che questi soddisfi tutte le condizioni ed i requisiti per la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico.

10.2) In tal caso il viaggiatore deve dare comunicazione della propria intenzione di cedere il contratto mediante comunicazione scritta che dovrà pervenire all'organizzatore di viaggio o al venditore entro e non oltre sette giorni lavorativi prima della partenza e dovrà indicare le generalità del cessionario.

10.3) Per la cessione verranno addebitate Euro 26 a persona e, a seguito della cessione, il cedente ed il cessionario sono solidalmente obbligati per il pagamento del prezzo del pacchetto turistico e delle spese derivanti dalla cessione.

10.4) Lo stesso importo verrà applicato in caso di qualsiasi ulteriore richiesta da parte del viaggiatore per modifiche a prenotazione già avvenuta e confermata.

10.5) I regolamenti delle compagnie aeree normalmente non prevedono la possibilità di cessione a terzi o rimborso del biglietto, se questo è già stato emesso; pertanto, nessun rimborso o sostituzione sarà possibile a biglietto emesso, se questo non sia consentito dalla compagnia che effettua il trasporto aereo. Il cambio nome potrebbe dunque comportare la perdita della prenotazione stessa o la variazione delle tariffe aeree applicate precedentemente.

11) CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

11.1) Il contratto è assistito dalle seguenti polizze assicurative il cui costo, pari a Euro 27 per persona (infant esclusi) costituisce un onere obbligatorio a carico del viaggiatore non compreso nella quota individuale di partecipazione:

a) Consulenza medica;

b) Rientro sanitario;

c) Spese di viaggio di un familiare in caso di ricovero in ospedale;

d) Pagamento spese mediche sostenute all'estero fino ad un massimale di Euro 20.000,00;

e) Rientro anticipato per lutto in famiglia;

f) Bagaglio: risarcimento danni per smarrimento o danneggiamento dello stesso fino ad un massimale di Euro 750,00;

g) Spese annullamento fino ad un massimale di Euro 8.000,00.

11.2) Il viaggiatore può stipulare due distinte polizze integrative facoltative:

a) integrativa del massimale spese mediche (con massimale di rimborso spese mediche sostenute durante il viaggio fino a Euro 50.000,00.);

b) integrativa per estensione del rischio della garanzia di annullamento del viaggio.

11.3) I partecipanti sono tenuti a prendere conoscenza delle coperture assicurative le cui condizioni e le eventuali limitazioni ad esse relativi sono riportate dettagliatamente sulle Condizioni Generali che verranno consegnate prima della partenza dal venditore di viaggio.

11.4) L'organizzatore di viaggio ha stipulato con Nobis Compagnia di Assicurazioni S.P.A. polizza di assicurazione della responsabilità civile n. 1505000106/M.

11.5) Ai sensi dell'art. 47 del D.lgs. 21 maggio 2018, n. 62, il contratto è assistito da garanzia stipulata presso Swiss Re International SE che, in caso di insolvenza o fallimento di TUI Italia S.r.l., garantisce il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore nonché se necessario il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

12) BAGAGLIO

12.1) In caso di sinistro verificatosi in occasione di trasporto aereo il viaggiatore dovrà farsi rilasciare la copia del P.I.R. (Property Irregularity Report) ed inviare la relativa richiesta scritta di rimborso a Nobis Compagnia di Assicurazioni S.P.A.

12.2) L'organizzatore declina ogni responsabilità per le conseguenze della mancata osservanza di quanto sopra.

13) ORGANIZZAZIONE TECNICA

TUI Italia S.r.l. Società unipersonale

Via Galileo Ferraris, 11 Fidenza – Parma – 0524/512461

Codice Fiscale, Partita Iva e Numero di iscrizione Reg. Imprese di Parma 01522260346 - REA PR 160211 Capitale sociale Euro 1.030.000 i.v. Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di TUI AG – Karl Wiechert-Allee, 4 30625 Hannover – Germania – Company number HRB 6580. Delibera nr. 10 del 20 marzo 1991 e successivi rinnovi.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CON GLI INTERMEDIARI DI VIAGGIO

1) DEFINIZIONE

L'agenzia quando contatta l'organizzatore di viaggio per l'acquisto di un pacchetto turistico assume la veste giuridica di venditore di viaggio e tratta, acquista diritti ed assume obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente-mandante. Pertanto l'organizzatore non conferisce alcun potere di rappresentanza al venditore, il quale conseguentemente, non potrà indurre terzi a ritenere che gli sia stato conferito tale potere di rappresentanza, ne' potrà assumere obbligazioni, stipulare contratti o compiere atti giuridici in nome dell'organizzatore.

2) OBBLIGHI DELL'ORGANIZZATORE

L'organizzatore fornirà al venditore i propri cataloghi, depliant e quant'altro illustrante i prodotti turistici, periodicamente e nella misura ritenuta opportuna. L'organizzatore pagherà i corrispettivi dovuti al venditore per l'attività svolta nei tempi e nei modi previsti da separato e specifico accordo. L'organizzatore invierà tempestivamente al venditore comunicazione scritta in caso di modifica o impossibilità di fornire i servizi turistici oggetto del contratto, precedentemente confermati.

3) OBBLIGHI DEL VENDITORE

E' obbligo del venditore:

- a) portare a conoscenza dei clienti/turisti le condizioni del contratto di viaggio sottoponendole alla loro accettazione;
- b) controllare la corretta sottoscrizione e compilazione dei moduli del contratto di vendita, nonché l'espressa accettazione delle condizioni ivi riportate o richiamate;
- c) consegnare al cliente le condizioni di Nobis Compagnia di Assicurazioni S.P.A. scaricabili dal sito www.tuiitalia.it e conservare la firma del cliente a conferma della presa visione ed accettazione delle condizioni assicurative. Le firme dei clienti potranno essere richieste dall'assicurazione in caso di sinistro;
- d) consegnare al cliente le informazioni pre-contrattuali di cui all'art. 34 del D.lgs. 23 maggio 2011 nr. 79 e il modulo informativo standard per i pacchetti turistici;
- e) consegnare al cliente i voucher, il foglio notizie e le informazioni generali predisposte dall'organizzatore, che il venditore dovrà provvedere a scaricare e stampare in forma integrale dalla sezione Document Folder del sito internet www.tuiitalia.it;
- f) trasmettere tempestivamente e correttamente all'organizzatore tutti i dati relativi alle prenotazioni e in particolare le generalità dei viaggiatori con i relativi domicili;
- g) trasmettere tempestivamente al cliente/viaggiatore la comunicazione delle eventuali modifiche decise dall'organizzatore;
- h) conservare presso i propri uffici, per il periodo previsto dal codice civile e/o dalle leggi speciali in materia, una copia del modulo di proposta e accettazione del contratto, che metterà a disposizione dell'Organizzatore, ove questi lo chieda, per esigenze assicurative, fiscali, amministrative o giudiziali;
- i) trasmettere all'organizzatore la documentazione necessaria per la richiesta dei visti consolari, qualora tale incombenza sia a carico di quest'ultimo.

Le comunicazioni tra le parti dovranno essere trasmesse per iscritto (lettera, fax, telegramma ed in genere strumenti telematici).

PAGAMENTI

Il venditore, garantisce il pagamento da parte del cliente, e salvo regresso verso lo stesso, del prezzo del viaggio, soggiorno, pacchetto turistico, servizio turistico, nonché le eventuali indennità di recesso e quant'altro dovuto dal cliente/viaggiatore per effetto della conclusione del contratto di viaggio.

5) CONTENZIOSO CON IL VIAGGIATORE

In caso di controversie con il viaggiatore le parti si impegnano a collaborare, comunicandosi le informazioni e trasmettendosi i documenti necessari al fine di gestire il contenzioso.

CONDIZIONI GENERALI LUNGO RAGGIO 2019/2020

Valide per partenze dal 01/11/2019 al 31/10/2020

1) INFORMAZIONI GENERALI

1.1) Il contratto è regolato dalla direttiva (UE) 2015/2302, dal Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79, dalla Legge Regionale Emilia Romagna 31 Marzo 2003 n. 7 nonché dalle previsioni del codice civile e dalle altre norme di legge in quanto qui non derogate. Le presenti condizioni generali si applicano unicamente ai contratti di compravendita di pacchetti turistici così come definiti dall'Art. 33 del Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79.

1.2) Il contratto è inoltre disciplinato dalle presenti condizioni generali e dalle altre condizioni – delle quali il viaggiatore attesta aver acquisito piena conoscenza – riportate nel catalogo, negli opuscoli, nel sito internet www.tuiitalia.it e in qualsivoglia altra documentazione illustrativa del viaggio.

1.3) Il programma è stato redatto in osservanza al disposto dell'art. 15 della Legge Regionale Emilia Romagna 31 Marzo 2003 n. 7, concernente "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici".

1.4) Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della legge 269/98: "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".

1.5) Il programma è valido dal 01/11/2019 al 31/10/2020. Aut. Ass. Reg. Emilia Romagna in richiesta. Copia di programma inviato al Comune di Fidenza come da art. 15, comma 2, L.r. 7/2003.

2) PAGAMENTI

2.1) Per i pacchetti turistici in genere il viaggiatore deve versare, all'atto della prenotazione, una somma pari al 25% del prezzo a titolo di acconto oltre alla tassa di iscrizione.

2.2) Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza.

2.3) Qualora tra il giorno della prenotazione e quello della partenza intercorrano meno di 30 giorni, il viaggiatore deve versare l'intero prezzo al momento della prenotazione.

2.4) Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore pertanto il pagamento effettuato all'Agenzia di Viaggi, scelta dal viaggiatore e che agisce in qualità di venditore, non libera il viaggiatore stesso dall'obbligo del pagamento ove l'Agente mandatario non rimetta le somme al tour operator.

2.5) I termini di cui sopra hanno carattere essenziale, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1457 cod. civ. avuto riguardo all'interesse dell'organizzatore di viaggio.

3) RECESSO DAL CONTRATTO DA PARTE DEL VIAGGIATORE

3.1) Il viaggiatore può annullare il contratto in qualsiasi momento corrispondendo all'Organizzatore di viaggio il prezzo integrale del biglietto aereo, oltre ad un rimborso spese standard sui servizi a terra così determinabile:

- 10% del prezzo, oltre tassa di iscrizione ed eventuali premi assicurativi se il recesso viene portato a conoscenza dell'organizzatore di viaggio fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza;

- 30% del prezzo, oltre tassa di iscrizione ed eventuali premi assicurativi per recesso comunicato all'organizzatore nel periodo compreso tra i 29 e i 18 giorni lavorativi prima della partenza;

- 70% del prezzo, oltre tassa di iscrizione ed eventuali premi assicurativi, per recesso comunicato all'organizzatore nel periodo compreso tra i 17 ed i 3 giorni lavorativi prima della partenza.

- 95% del prezzo, oltre tassa di iscrizione ed eventuali premi assicurativi, qualora il recesso venga comunicato all'Organizzatore nel periodo compreso tra i 2 giorni lavorativi prima della partenza e fino alla data della stessa.

3.2) Nel caso in cui i costi sostenuti dall'organizzatore di viaggio siano di importo superiore a quelli delle spese determinate secondo i criteri di cui al precedente articolo 3.1 il viaggiatore sarà tenuto unicamente a corrispondere all'organizzatore di viaggio l'integrale rimborso dei costi suddetti, oltre alla tassa di iscrizione.

3.3) Dopo la partenza il viaggiatore può annullare il contratto pagando i servizi dei quali ha usufruito e versando all'organizzatore di viaggio un'indennità pari al 95% dei servizi non usufruiti. In tal caso, salvo quanto detto all'articolo 11, il viaggiatore dovrà provvedere a sua cura e spese per il ritorno e/o per la prosecuzione del viaggio.

3.4) Il viaggiatore può recedere dal contratto senza versamento di alcun rimborso nei casi previsti dai successivi articoli 5.2 e 9.5.

3.5) In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

3.6) Sia la dichiarazione di annullamento che quella di recesso devono pervenire in forma scritta a pena di invalidità ex art. 1352 Cod. Civ.

3.7) In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data di conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso.

3.8) Non è consentito il recesso da singoli servizi componenti il pacchetto turistico, ivi compresi i servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio quali a titolo esemplificativo: tour guidati, mostre, visite, escursioni, crociere ecc.

4) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER FORZA MAGGIORE O CASO FORTUITO E CANCELLAZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE DI VIAGGIO

4.1) Il contratto si risolve per l'impossibilità totale della prestazione dovuta a caso fortuito o causa di forza maggiore.

4.2) A puro titolo esemplificativo e senza esclusione di casi non espressi si considerano cause di forza maggiore non imputabili all'organizzatore di viaggio:

- a) gli scioperi che comportino sospensioni dei servizi oggetto del pacchetto turistico o grave intralcio dei medesimi;
- b) le calamità naturali e le avverse condizioni atmosferiche che comportino sospensioni dei servizi oggetto del pacchetto turistico o grave intralcio dei medesimi;
- c) gli avvenimenti bellici, gli atti di terrorismo, le sommosse e i disordini civili in generale.

4.3) L'organizzatore di viaggio può recedere dal contratto di pacchetto turistico a causa del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel programma informandone il viaggiatore almeno venti giorni prima della data di partenza in caso di viaggi che durino più di sei giorni, di sette giorni prima della partenza, in caso di viaggi che durino tra due e sei giorni, di quarant'otto ore prima della partenza in caso di viaggi che durino meno di due giorni.

4.4) Nel caso di cui al punto 4.3 il viaggiatore ha diritto di scelta tra il rimborso del prezzo già corrisposto e la sostituzione del pacchetto turistico cancellato con altro, individuato d'accordo tra le parti, di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo ovvero di qualità inferiore previa restituzione della differenza di prezzo.

4.5) L'organizzatore di viaggio può recedere dal contratto di pacchetto turistico se non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

4.6) Nei casi di cui al presente articolo 4 il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, senza spese di recesso, ma non gli spetta alcun indennizzo supplementare.

5) MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

5.1) Se prima della partenza l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali del contratto o non può soddisfare le richieste specifiche del viaggiatore che aveva accettato, ne dà avviso senza ritardo su un supporto durevole al viaggiatore, indicando il tipo di modifica, la variazione del prezzo che ne consegue, il periodo entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione, le conseguenze della mancata risposta e l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto con il relativo prezzo. Il viaggiatore comunica all'organizzatore entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso se intende accettare o meno la modifica propositagli. Trascorso detto termine senza che il viaggiatore abbia risposto, la proposta di modifica si riterrà da lui accettata.

5.2) Ove non accetti la proposta di modifica il viaggiatore può recedere senza pagamento di alcuna indennità ottenendo il rimborso, entro quattordici giorni, della totalità dell'importo pagato all'organizzatore di viaggio oppure in alternativa, usufruire di un altro pacchetto turistico, qualora l'organizzatore glielo abbia offerto, di valore equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di valore inferiore previa restituzione della differenza di prezzo.

5.3) L'organizzatore si riserva il diritto di apportare al contratto modifiche di scarsa importanza. Si considerano di scarsa importanza e non comportano l'applicazione delle precedenti clausole 5.1 e 5.2 le variazioni che non comportino un'alterazione sostanziale di una parte rilevante del pacchetto turistico quali, a puro titolo esemplificativo e senza esclusione di casi non espressi:

- a) modifica della data od ora di partenza e/o della data od ora di arrivo con slittamento inferiore alle 24 ore;
- b) unificazione su di un unico scalo di partenze e/o arrivi originariamente previsti da diversi scali italiani o esteri purché l'organizzatore provveda al trasporto gratuito del viaggiatore fino allo scalo sostitutivo o a quello sostituito;
- c) inserimento, in Italia e nel paese di destinazione, di scali intermedi originariamente non previsti;
- d) sostituzione dell'albergo originariamente previsto con altri alberghi di pari categoria fermo restando l'itinerario;
- e) eliminazione o sostituzione nei viaggi organizzati dalle tappe di mero transito intendendosi per tali quelle località nelle quali è previsto il pernottamento o il pasto senza previsione di visite a luoghi o monumenti, l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri.

5.4) Dopo la partenza, se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

5.5) Nel caso di cui al punto 5.4, se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto ivi indicato, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo.

6) RECLAMO

6.1) Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore di viaggio o il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

6.2) L'organizzatore è responsabile solo per i servizi a lui prenotati e facenti parte del pacchetto base; pertanto qualsiasi lamentela per servizi acquistati in loco, dovrà essere fatta direttamente a coloro che hanno erogato i servizi medesimi.

7) RESPONSABILITÀ

7.1) L'organizzatore e il venditore sono responsabili, secondo le rispettive responsabilità, per il caso di mancata o inesatta esecuzione, salvo che l'inadempimento sia determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile, ovvero imputabile al viaggiatore o a fatto imprevedibile o inevitabile di un terzo.

7.2) La responsabilità dell'organizzatore del viaggio per danni a persone e cose non può, in nessun caso, eccedere i limiti previsti dalle Leggi vigenti e dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia.

7.3) L'agente di viaggio (venditore) presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico, non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma solo di quelle derivanti dalla sua qualità di venditore e comunque nei limiti previsti dalle leggi vigenti.

7.4) La responsabilità dell'organizzatore non comprende quella derivante da inadempimento o inesatta esecuzione dei servizi autonomamente acquistati dal viaggiatore e non facenti parte del pacchetto turistico. Si considerano acquistati autonomamente dal viaggiatore tutti i servizi, comprese le escursioni acquistate nel corso del viaggio o presso le località di destinazione, non facenti parte del pacchetto turistico.

7.5) Il viaggiatore è tenuto a prendere nota di tutte le informazioni riportate nel catalogo, del "Buono a Sapersi", nei siti internet e in qualsivoglia altra documentazione illustrativa del viaggio.

7.6) Il risarcimento del danno dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, è limitato al triplo del prezzo totale del pacchetto acquistato dal viaggiatore.

8) DIRITTO DI SURROGAZIONE

8.1) Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore di viaggio tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione previsto dall'art. 51 quinquies del D. Lgs. 23 maggio 2011 nr. 79 e, in mancanza, è responsabile nei confronti dell'organizzatore del pregiudizio che abbia arrecato al suo diritto di surrogazione.

9) REVISIONE DEL PREZZO

9.1) Il prezzo forfetario di vendita del pacchetto turistico è calcolato per un minimo di due viaggiatori ed è soggetto a revisione sia in aumento sia in diminuzione in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le tasse sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti) nonché in conseguenza della variazione del tasso di cambio. I costi devono essere adeguatamente documentati dall'organizzatore di viaggio.

9.2) Per i voli di linea, i voli low cost e per la navigazione marittima e fluviale la revisione del prezzo sarà pari all'adeguamento richiesto, per posto volo o posto nave, dalle Compagnie Aeree o di Navigazione e similmente per i diritti e le tasse, inclusa la "carbon tax", la revisione sarà pari all'adeguamento richiesto dai competenti Enti o Autorità. Le tariffe aeree sono aggiornate al 30/06/2019 (salvo diversamente indicato) e si intendono in bassa stagione e valide per le città di partenze indicate; per le altre città e le altre stagionalità è necessario applicare i relativi supplementi.

9.3) I pacchetti turistici riportati in catalogo comprendono servizi i cui costi sono determinati in USD o in monete locali e il loro prezzo è soggetto a revisione in caso di variazione del tasso di cambio in misura superiore al 3% rispetto al seguente rapporto di cambio:

1 Euro = 1,20 USD;

1 Euro = 39,77 THB (Bath Thailandese);

1 Euro = 4,40 AED (Dirham Emirati Arabi);

1 Euro = 7,92 CNY (Yuan Cinese)

1 Euro = 82,00 INR (Rupia Indiana);

1 Euro = 131,50 JPY (Yen Giapponese);

1 Euro = 4,90 MYR (Ringgit Malese);

1 Euro = 1,50 SGD (Dollaro di Singapore).

La revisione, in tal caso, sarà calcolata applicando al prezzo di vendita del pacchetto turistico un aumento o una diminuzione percentuale pari alla variazione del tasso di cambio eccedente la misura del 3%.

9.4) L'organizzatore di viaggio deve, a pena di nullità, avvisare il viaggiatore con comunicazione scritta dell'aumento a seguito di revisione e nella stessa forma il viaggiatore deve richiedere la revisione in diminuzione.

9.5) Qualora la revisione ecceda l'otto per cento (8%) del prezzo originario del pacchetto turistico il viaggiatore può recedere dal contratto senza pagamento di alcuna indennità e con rimborso delle somme già versate a condizione che ne dia comunicazione scritta all'organizzatore di viaggio entro due giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso di aumento.

9.6) La revisione non può mai essere effettuata nei venti giorni che precedono la partenza.

10) CESSIONE DEL CONTRATTO

10.1) Il viaggiatore può cedere il contratto ad un terzo, a condizione che questi soddisfi tutte le condizioni ed i requisiti per la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico.

10.2) In tal caso il viaggiatore deve dare comunicazione della propria intenzione di cedere il contratto mediante comunicazione scritta che dovrà pervenire all'organizzatore di viaggio o al venditore entro e non oltre sette giorni lavorativi prima della partenza e dovrà indicare le generalità del cessionario.

10.3) Per la cessione verranno addebitate Euro 100 a persona e, a seguito della cessione, il cedente ed il cessionario sono solidalmente obbligati per il pagamento del prezzo del pacchetto turistico e delle spese derivanti dalla cessione.

10.4) Lo stesso importo verrà applicato in caso di qualsiasi ulteriore richiesta da parte del viaggiatore per modifiche a prenotazione già avvenuta e confermata.

10.5) I regolamenti delle compagnie aeree normalmente non prevedono la possibilità di cessione a terzi o rimborso del biglietto, se questo è già stato emesso; pertanto, nessun rimborso o sostituzione sarà possibile a biglietto emesso, se questo non sia consentito dalla compagnia che effettua il trasporto aereo. Il cambio nome potrebbe dunque comportare la perdita della prenotazione stessa o la variazione delle tariffe aeree applicate precedentemente.