

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VIAGGIO

## CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto turistico oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore al venditore, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

### 1) FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti e turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### 2) REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale ed operare secondo quanto ivi previsto. L'Organizzatore ed il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### 3) DEFINIZIONI

Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per:

- a) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo.
- b) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista
- c) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.
- d) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato.
- e) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- f) supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- g) circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- h) difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.
- i) punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- l) rimpatrio, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

### 4) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

4.1 Si intende "pacchetto turistico" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, ossia:

1. il trasporto di passeggeri;
2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo;
3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A;
4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come "servizio turistico integrativo") ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:
  - 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
  - 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
    - 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
    - 2.2) offerti, venduti a prezzo forfettario o globale;
    - 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
    - 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

4.2. Si intende "servizio turistico collegato" almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente:

- 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;
- 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

## **5) CONTENUTO DEL CONTRATTO – PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI**

5.1 Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

5.2 Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

5.3 Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

5.4 Il contratto di pacchetto turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso il venditore.

5.5 Il viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore.

5.6 I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio e a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

5.7 Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto. Pertanto nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta all'organizzatore o al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione.

## **6) INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE - SCHEDA TECNICA**

1) Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente l'organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente "modulo informativo standard" e comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;

e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, formalità sanitarie del paese di destinazione;

g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore e specificate al successivo art. 10 e Scheda Tecnica;

h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore;

l) 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"

6.2 Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni previste dal "modulo informativo standard" di cui all'allegato A, parte II, del Codice del Turismo.

6.3 In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa 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; gli orari definitivi dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica.

## **7) PAGAMENTI**

7.1 All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8); b) acconto nella misura indicata dall'organizzatore o dal venditore che viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita del pacchetto e/o dei servizi turistici indicati 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 sopravvenuto non imputabile.

Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

7.2 Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione all'organizzatore delle somme versate dal viaggiatore al venditore comporterà la automatica risoluzione di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il venditore, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite del venditore.

## **8) PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO**

8.1 Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sul sito web dell'organizzatore o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'operatore.

Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; - il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto.

Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 9.2 In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

8.2 Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore o dall'intermediario al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative contro i

rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

## **9) MODIFICA, RECESSO DELL'ORGANIZZATORE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

9.1 Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, purché si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicandole al viaggiatore su un supporto durevole, anche tramite il venditore.

9.2 Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare le richieste specifiche accettate in precedenza e riportate espressamente nel contratto oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione (2 giorni) e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

9.3 Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o il pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

9.4 In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del precedente comma, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 Codice Turismo.

9.5 L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto; c) quando dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

## **10) RECESSO DEL VIAGGIATORE**

10.1 Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard (penali di cancellazione) previste dall'organizzatore, che dipendono dalla destinazione prescelta e dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.

10.2 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, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

10.3 Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi previste dal precedente articolo 9 punto 2, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica e l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, la penale nella misura indicata nella Scheda Tecnica di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive - legate a periodi di alta stagione o di piena occupazione delle strutture - che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto. L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dell'organizzatore.

10.4 Nel caso di gruppi precostituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto.

10.5 Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.

10.6 L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

- l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

10.7 L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

10.8 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 della 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 concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

## **11) RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITA' IN CORSO DI ESECUZIONE - OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE - TEMPESTIVITA' DELLA CONTESTAZIONE MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

11.1 L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

11.2 Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.

11.3 Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.

11.4 Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere - se del caso - una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno.

11.5 L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, 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 viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, 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.

11.6 Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a 3 notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione Europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

11.7 La limitazione dei costi di cui al precedente comma 11.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, par. 1, lett. a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

## **12) SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE**

12.1 Il viaggiatore può far sostituire a sé altra persona previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole sempre che:

a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio 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) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prava relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione.

12.2 Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

12.3 In applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

12.4 Se il viaggiatore richiede la variazione di un elemento e/o servizio turistico di una pratica già confermata e purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, dovrà corrispondere all'organizzatore le spese amministrative e di gestione pratica e le spese conseguenti alla modifica stessa (nell'ipotesi debba essere riemessa biglietteria aerea, la cessione comporterà l'applicazione della tariffa aerea disponibile in tale data).

## **13) OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

13.1 Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione.

13.2 Per le norme relative all'espatrio dei minori italiani si rimanda espressamente a quanto indicato sul sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento individuale valido per l'espatrio (passaporto, o per i Paesi UE, carta di identità valida per l'espatrio con indicazione dei nomi dei genitori). I minori di anni 14 e i 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/>.

13.3 I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

13.4 I viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguandovi in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

13.5 I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza prima della richiesta di prenotazione e, al momento della partenza dovranno accertarsi 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.

13.6 Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro immediate vicinanze e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l'eventuale incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto, il viaggiatore 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it). Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori - online o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze"). Il viaggiatore è tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare la correttezza dei propri documenti personali e di eventuali minori, nonché di munirsi di documenti validi per l'espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il venditore o l'organizzatore non hanno l'obbligo di procurare visti o documenti.

13.7 Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località oggetto di "sconsiglio" o "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

13.8 I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

13.9 Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano causato o contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento o altri obblighi in questione nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza, nonché per l'esercizio del diritto di surroga nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

13.10 Il viaggiatore deve sempre comunicare tempestivamente all'organizzatore, anche tramite il venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo articolo 15.

13.11 Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti

possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore (cfr art. 6, comma 1° lett. h)

#### **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 membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" 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 viaggiatore.

#### **15) REGIME DI RESPONSABILITA'**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore 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 viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47

#### **16) RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI**

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

16.1 Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

16.2 Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.

16.3 Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

16.4 All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'UE, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

16.5 Il presente contratto espressamente prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nella misura non inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

16.6 Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del Codice del Turismo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri regolamenti comunitari e convenzioni internazionali applicabili devono detrarsi gli uni dagli altri.

#### **17) OBBLIGO DI ASSISTENZA**

17.1 L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui al punto 11.7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

17.2 Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

17.3 L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

#### **18) RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE**

Il venditore deve indicare la propria qualità ed è responsabile esclusivamente dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

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

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal Codice del Turismo) di cui al punto 10, nonché quelle derivanti da 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 viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplicita i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c.

I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte dall'organizzatore o incluse nel prezzo del pacchetto.

## **20) STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI**

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet 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) GARANZIE AL VIAGGIATORE**

21.1 L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

21.2 I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo.

21.3 Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.

**C.T. Tour Operator S.r.l.** dichiara di essere in regola con le disposizioni di cui all'Art. 50 D.Lgs 79/2011 - Codice del Turismo - e successive modifiche, avendo stipulato una polizza assicurativa con la Compagnia Filo Diretto. Numero Polizza Fondo Garanzia N. 6006000540/U

## **22) SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI**

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 si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal Codice del Turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio.

In caso di prenotazione di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

## **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 viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi al venditore prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art. 6).

## **ADDENDUM**

### **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DEI SINGOLI SERVIZI TURISTICI**

#### **A) DISPOSIZIONE NORMATIVA**

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno ovvero di qualunque altro separato servizio turistico non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302.

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) INFORMATIVA PRIVACY**

Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente - a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo - potrà essere esercitato nei confronti del titolare del trattamento.

In ogni caso si porta a conoscenza dei viaggiatori che i dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti cui l'accesso ai dati sia riconosciuto da disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria;
- Paesi esteri per i quali esiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o garanzie adeguate ex art. 46 UE 2016/679, quali specificamente: - Andorra; - Argentina; - Australia - PNR; - Canada; - FaerOer; - Guernsey;- Isola di Man- - Israele; - Jersey; - Nuova Zelanda;- Svizzera; - Uruguay.
- Compagnie Assicuratrici e soggetti terzi, anche in paesi extra UE, per l'espletamento della prenotazione del viaggio (alberghi, compagnie aeree, area Operativo Vendite, Back office, Contrattazione Voli Charter e Linea Distribuzione, Assistenza, Amministrazione).
- Responsabili esterni e i soggetti autorizzati del trattamento preposti alla gestione della pratica viaggio regolarmente incaricati e formati sul Trattamento dei dati personali.

Per i viaggi verso Paesi extra UE e al di fuori di quelli sopra indicati per i quali sussiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o art. 46 del Reg. UE 2016/679, si rende noto che i viaggiatori non potranno esercitare i diritti per come previsti dal Regolamento né verso il Titolare del Trattamento, né direttamente verso i terzi (quali a titolo esemplificativo: albergatori, vettori locali, compagnie assicurative locali, istituti di cura pubblici o privati ecc.) poiché tale obbligo di trattamento e/o conservazione dei dati secondo gli standard dell'Unione Europea non è previsto dalle leggi del Paese ospitante.

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 lett. b, del GDPR 679/2016 è ammesso il trasferimento o un complesso di trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale se il trasferimento sia necessario all'esecuzione di un

contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento, ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato;

#### **COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006.**

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

#### **INFORMAZIONE AI PASSEGGERI AI SENSI DELL'Art. 11 del REG. 2111/2005**

Il nome del vettore che effettuerà il/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005.

#### **PROCEDURA DI MEDIACONCILIAZIONE**

Ai sensi dell'art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di pacchetti turistici, C.T. Tour Operator propone al turista fruitore del pacchetto turistico di tentare la risoluzione delle contestazioni insorte mediante esperimento della procedura di mediazione così e come è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche. Il turista avrà la facoltà di scegliere un Organismo di Mediazione iscritto nel registro depositato presso il Ministero della Giustizia avente sede nel capoluogo di regione ove egli risiede. L'esperimento di tale procedura costituirà condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

#### **ORGANIZZAZIONE TECNICA:** C.T. Tour Operator S.r.l.

Licenza di categoria A+B "autorizzazione Regionale Lazio" n. 216 del 27/02/02

**POLIZZA:** R.C. n. 77836743 di Allianz S.p.a.

**C.T. Tour Operator S.r.l.** dichiara di essere in regola con le disposizioni di cui all'Art. 50 D.Lgs 79/2011 – Codice del Turismo – e successive modifiche, avendo stipulato una polizza assicurativa con la Compagnia Filo Diretto. Numero Polizza Fondo Garanzia N. 6006000540/U

Foto: Archivio C.T. Tour, Pirolli

Grafica: MC Group sas – Roma

**Corso dei cambi: vedi note importanti**

#### **SCHEMA TECNICA servizi a terra**

#### **Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici.**

##### **A) Termini di pagamento**

Il saldo del prezzo del pacchetto prenotato dovrà essere versato non oltre il 20 (esimo) giorno precedente la partenza, salvo diverso specifico accordo fra le parti. Diversamente C.T. Tour Operator si riserva la facoltà di non consegnare i documenti di viaggio. Poiché alcuni fornitori di servizi a terra pongono quale condizione per la conclusione del contratto di fornitura del servizio la corresponsione anticipata dell'intero prezzo del servizio C.T. Tour Operator si riserva la facoltà di richiedere la corresponsione del relativo prezzo anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza. In caso non ricevesse il corrispettivo, si riserva la facoltà di non concludere il contratto. Poiché alcuni vettori aerei pongono quale condizione per la conclusione del contratto di trasporto aereo il pagamento del biglietto al momento dell'emissione l'autorizzazione all'emissione da parte del turista dovrà pervenirci per iscritto. Allo scopo di concludere il contratto fornito di trasporto aereo, C.T. Tour Operator si riserva la facoltà di richiedere al turista la corresponsione del relativo prezzo anche prima dei 20 giorni antecedenti la partenza, In caso il turista non pagasse il corrispettivo, C.T. Tour Operator si riserva la facoltà di non accettare la proposta del turista e quindi di non concludere il contratto di turistico viaggio.

##### **B) Quota individuale gestione pratica**

C.T. Tour Operator richiede la corresponsione dell'importo di € 40,00 (€ 20,00 per i bambini) oltre al prezzo del pacchetto turistico a titolo di quota relativa alla gestione della pratica (corrispondenza varia, telefono, spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa, assicurazione medico-bagaglio base, ecc.).

##### **C) Sostituzione**

Qualsiasi variazione richiesta dal turista successivamente alla conferma da parte di C.T. Tour Operator, ai sensi del art. 12 delle Condizioni Generali di contratto, determina l'addebito al turista di una quota aggiuntiva denominata "*Spese variazioni pratica*" corrispondente a € 50,00. La modifica del nominativo del turista rinunciario con quello del sostituto può non essere accettata dal fornitore di servizi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12, punto a), delle Condizioni Generali di contratto. C.T. Tour Operator non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori di servizi e tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata da C.T. Tour Operator alle parti interessate. Qualora l'impossibilità di effettuare la modifica determinasse il turista all'esercizio del diritto di recesso dal contratto di compravendita del pacchetto turistico saranno applicabili le stesse condizioni di recesso indicate al punto "*penalità di annullamento per viaggi individuali*".

##### **D) Modifiche di programma di viaggio richieste dal turista prima della partenza – relative spese e penali**

Le modifiche a prenotazioni già confermate richieste dal turista comportano l'addebito della somma di € 30,00 nonché il pagamento delle eventuali penali che verranno applicate dai fornitori di servizi oggetto della modifica, incluse le spese di variazione.

**Il viaggiatore od il rivenditore del viaggio è tenuto a precisare espressamente se un determinato servizio turistico è considerato significativo/essenziale per la finalità turistica del proprio viaggio; in assenza di tale esplicita indicazione esso non verrà considerato tale.**



**E) Camere Doppie:**

Le camere doppie (occupate da due persone) possono essere composte da:

- 2 letti a 1 piazza e mezzo (double double room)
- 1 letto matrimoniale grande (king size bed)
- 1 letto matrimoniale standard (queen size bed)

Eventuali richieste quali camere comunicanti, letto matrimoniale, letti separati, piani alti, piani bassi, culla etc. saranno da noi trasmesse alle varie strutture ma la conferma potrà avvenire, previa disponibilità, solo in loco al momento dell'accettazione con possibile conseguente richiesta di supplemento. Mancate assegnazioni non saranno imputabili a C.T. Tour Operator.

**F) Camere con Piano Famiglia:**

Trattasi sempre di una camera doppia (vedasi definizione di camera doppia sopra) che consente di ospitare gratuitamente o a prezzo ridotto uno o più bambini con 2 adulti paganti utilizzando i letti preesistenti. Solo alcuni alberghi consentono tale sistemazione.

**G) Camere Triple/Quadruple:**

Ricordiamo che le camere triple e quadruple sono sempre su richiesta e non hanno mai i 3 o 4 letti. Per tripla e quadrupla si intende l'occupazione di 3 o 4 persone nella stessa camera utilizzando i letti preesistenti: generalmente due letti da 1 piazza e mezzo (double/double o twin) oppure 1 letto matrimoniale grande (king size). In alcuni Paesi viene fornito un letto supplementare (rete pieghevole/brandina/futon) su richiesta alla prenotazione o facendone esplicita richiesta all'arrivo in hotel (talvolta a pagamento). Precisiamo che in alcuni alberghi, a causa di severe regole antiincendio, il letto aggiunto non viene mai fornito.

**H) Resort Fee:**

Resort Fee: in determinate località alcuni alberghi, a fronte di servizi accessori (sdraio/ombrelloni o wi-fi), applicano ulteriori tasse denominate "Resort fee", che verranno addebitate direttamente in loco sulla carta di credito dei clienti. L'importo esatto delle "Resort fee" è visibile sul sito di ogni Singolo hotel. C.T. Tour Operator non è responsabile per mancata o inesatta informazione delle resort fee sui documenti. Trattandosi, inoltre, di tasse applicate dall'hotel, eventuali contestazioni dovranno essere fatte direttamente in loco e nei confronti dell'hotel e, comunque, tali tasse non potranno essere rimborsate da noi.

**I) Overbooking:**

Trattasi di prenotazioni ricevute dall'hotel per numero camere superiori alla disponibilità; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dalla vigilanza di C.T. Tour Operator. L'overbooking è ammesso dai contratti standard alberghieri; al verificarsi di tale evento l'hotel ha l'obbligo di "riproteggere" i clienti in hotel e sistemazioni di pari categoria. L'overbooking può essere operato dall'hotel senza preavviso e quindi anche la mancanza di tale preventiva informazione non può essere imputata ad C.T. Tour Operator.

**K) Minori degli anni 14 all'Estero**

I genitori/tutori/affidatari di minori degli anni 14 che concludono un contratto di compravendita di viaggio con Alidays, sono tenuti a consultare il link di seguito indicato (<http://www.poliziadistato.it/articolo/view/191/>) che precisa quali documenti sono tassativamente necessari affinché il minore degli anni 14 si rechi legittimamente all'Estero e non gli venga impedito l'accesso. L'inottemperanza da parte del genitore/tutore/affidatario del minore alle prescrizioni di legge non comporta attribuzione di responsabilità alcuna ad C.T. Tour Operator.

**L) Tour guidati**

In ragione del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, C.T. Tour Operator può vedersi costretta a cancellare i tour guidati nel termine di 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza. In caso di cancellazione il turista, opportunamente informato della particolarità della prenotazione al momento della richiesta, si farà carico dei costi sostenuti da C.T. Tour Operator per la cancellazione dei servizi collegati al tour cancellato (ad esempio i costi della biglietteria aerea). Resta tuttavia fermo l'impegno da parte di C.T. Tour Operator di individuare una proposta alternativa equiparabile al tour guidato cancellato non comportante alcun onere da parte del turista.

**M) Penalità di annullamento per viaggi individuali:**

Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate nelle condizioni generali, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto - le quote d'iscrizione, i premi assicurativi richiesti all'iscrizione, altri servizi già resi (es. visti) oltre un corrispettivo di recesso nella seguente misura:

- 10% della quota di partecipazione sino a 45 giorni di calendario prima della partenza;
- 30% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione sino da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 14 di calendario a 4 giorni lavorativi (sabato escluso) prima della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tale termine

Nessun rimborso spetta al turista dopo tali termini o al Turista che non si presenti alla partenza o decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso.

In deroga alle normali condizioni generali del contratto di viaggio per alcune prenotazioni aeree che comprendono voli di linea o voli "low cost" o "istant purchase" e/o alberghiere che comprendono tariffe "speciali e non rimborsabili" etc. etc., per i quali è stata espressamente richiesta l'emissione anticipata dei biglietti aerei dal vettore aereo in base al proprio regolamento o il prepagamento del soggiorno, il corrispettivo di recesso potrà essere calcolato pari al 100% dell'importo sin dal momento della prenotazione, fermo restando l'applicazione delle normali penalità per i restanti servizi se non a tariffa speciale. Tali eccezioni saranno opportunamente segnalate all'atto del preventivo o della prenotazione ed il viaggiatore accetta di pagarne il corrispettivo in caso di annullamento.

Si precisa che: il riferimento è sempre ai giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi); e che le somme sopraindicate dovranno inoltre essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

**N) Variazioni di prezzo**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato all'atto della conferma della pratica. C.T. Tour Operator non applicherà alcun adeguamento valutario sulle pratiche individuali già confermate. Nel caso dei Gruppi il criterio valutario è concordato di volta in volta con il reparto dedicato, a seguito di accordi specifici tra le parti. Le variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante, nonché dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, potranno

subire modifiche. Quanto al costo del carburante, per i voli di linea, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalla Compagnie Aeree. Le variazioni e gli adeguamenti del prezzo di listino verranno comunicati ai turisti attraverso le agenzie intermediarie e si intenderanno accettati dal turista al momento del ricevimento da parte di queste ultime.

#### **O) Escursioni e Servizi Facoltativi acquistati in loco**

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal turista in loco e non ricomprese del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da C.T. Tour Operator. Pertanto alcuna responsabilità potrà essere ascritta a C.T. Tour Operator né a titolo di organizzatore né di intermediatore di servizi anche nell' eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni. Il prezzo del servizio pagato in loco dal turista non potrà essere ripetuto da C.T. Tour Operator.

#### **P) Copertura assicurativa**

In riferimento all'art. 19 si precisa che la copertura assicurativa inclusa nei pacchetti turistici C.T. Tour Operator è operativa dalla data di erogazione del primo servizio fornito da C.T. Tour Operator alla data di erogazione dell'ultimo servizio fornito da C.T. Tour Operator. Restano esclusi dalla copertura assicurativa i servizi che non sono inclusi nel periodo sopra indicato.

#### **Q) Viaggiare Sicuri**

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) o la Centrale Operativa Telefonica al numero 06/491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà – consultando tali fonti – a verificarne il contenuto prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio nonché prima della partenza.

### **SCHEDA TECNICA volato**

#### **Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici.**

#### **A) Tariffa aerea e adeguamenti:**

a. La garanzia della tariffa aerea è assicurata solo ed esclusivamente all'atto dell'emissione della biglietteria, con conseguente pagamento dell'intero importo (tariffa + tasse + diritti). Il cliente dovrà autorizzare per iscritto l'emissione della stessa considerando che il pagamento dovrà essere effettuato in via immediata o comunque concordata con noi. Vi informiamo che tutte le tariffe dei voli di avvicinamento hanno scadenza giornaliera; il costo dovrà essere quindi considerato come indicativo e potrà essere confermato solo al momento dell'emissione. All'atto dell'emissione eventuali cambi di classe possono comportare variazioni di costo sull'intera tratta, non solo sull'avvicinamento. Precisiamo infine che C.T. Tour Operator, prima dell'emissione, non si assume alcuna responsabilità per eventuali cambi operativi e cancellazioni conseguenti a doppie prenotazioni. Eventuali adeguamenti della tariffa aerea verranno comunicati entro 21 giorni prima della partenza o comunque fino alla data di emissione del biglietto.

b. Prezzo dei servizi in occasione della conferma dei fornitori: L'emissione dei biglietti aerei è conseguente alla conferma della prenotazione di tutti i servizi turistici da parte dei fornitori, quindi anche dei servizi a terra; il tempo della loro conferma potrebbe pertanto incidere sulla variazione del prezzo del biglietto aereo secondo quanto precisato sopra. Il prezzo indicato nel preventivo è suscettibile di variazione in ragione del tempo di conferma dei servizi. Quanto sopra vale, a maggior ragione per i tour guidati la cui partenza è soggetta a riconferma dal fornitore a 45 giorni dalla data di partenza. Sarà cura di C.T. Tour Operator informare l'agenzia di viaggio o il viaggiatore di qualunque variazione del prezzo non appena comunicata dal vettore aereo.

#### **B) Cambio operativo (schedule change):**

Vi ricordiamo che nonostante la tariffa tour operator preveda la possibilità di avere un time-limit per l'emissione dei biglietti deregolamentato rispetto alle tariffe pubblicate, la stessa non è garantita in caso di aumento tasse né nell'eventualità di un cambio operativo (schedule change) a seguito del quale l'intero itinerario dovrà essere riquotato e sarà soggetto alla disponibilità dei voli. La garanzia della tariffa e delle tasse e della migliore riprotezione in caso di cambio operativo può essere garantita solo con l'emissione della biglietteria.

#### **C) Obbligo contatto telefonico:**

Nuova normativa CEE (CE 261/2004): in base all'obbligo delle compagnie aeree di informare i propri clienti in caso di eventuali variazioni operative, sancito dalla nuova normativa CEE (CE 261/2004), dovrà essere comunicato un contatto telefonico dei passeggeri che andrà inserito nel piano voli. In caso contrario, le nuove norme di tutela potrebbero non essere applicate. Si richiede inoltre il numero e la scadenza del passaporto e la data di nascita dei passeggeri ai soli fini del corretto completamento del PNR. C.T. Tour Operator non si assume responsabilità alcuna per l'errata o mancante comunicazione dei dati richiesti. Per ulteriori informazioni si rimanda all'art. 13 delle Condizioni Generali.

#### **D) Check in on line:**

Si consiglia di effettuare il check in online del volo le 24/48 ore precedenti la partenza e comunque non appena disponibile sul sito della compagnia aerea. E' possibile effettuare il check in on line direttamente dal sito della compagnia aerea nei tempi e nei modi indicati dalla stessa. In fase di check in on line sarà possibile selezionare i posti aerei desiderati, secondo le disponibilità e le disposizioni della compagnia aerea. In caso non fosse possibile effettuare il check in on line, i posti verranno assegnati direttamente in aeroporto.

#### **E) Assegnazione posti:**

a. C.T. Tour Operator si impegna, ove possibile, ad assegnare i posti su voli internazionali. Su richiesta esplicita dei Clienti / Agenzia e quando la compagnia aerea lo consente, C.T. Tour Operator potrà occuparsi dell'acquisto dei posti con un supplemento di 35 EURO a persona, in aggiunta al costo del posto. Ricordiamo che i posti assegnati, ad eccezione di quelli a pagamento, possono essere modificati a discrezione della compagnia aerea in qualsiasi momento. L'assegnazione dei posti vicini viene fatta sulla base della disponibilità.

b. Qualora non fosse possibile effettuare la pre-assegnazione per motivi tecnici o per qualsiasi altra ragione, nessuna responsabilità potrà essere imputabile a C.T. Tour Operator. Ecco alcune delle compagnie che NON consentono la pre-assegnazione dei posti: Gruppo Alitalia (se voli in codeshare), Delta, Emirates, Air France, KLM, Air Canada (solo alcuni voli) Air Europa, American Airlines (quando è un code share con BA o IB) Austrian, British Airways, Blu Panorama, Cathay Pacific

(solo per alcune classi di prenotazioni, per maggiori info contattare il Booking), Etihad (solo sul volo Roma/Abu Dhabi operato da Alitalia), Iberia, Lufthansa, Qantas, Singapore Airlines, Swiss, United Airlines (quando è un code share con LH). Alcune tra le compagnie sopra indicate consentono l'acquisto dei posti sul loro sito internet, dopo l'emissione dei biglietti. Vi invitiamo a consultare i siti delle compagnie aeree per maggiori informazioni. La compagnia aerea si riserva la facoltà di modificare tale assegnazione in base alle proprie esigenze di servizio o per causa di forza maggiore.

**F) Negato imbarco - overbooking:**

Trattasi di prenotazioni ricevute dalla compagnia aerea per un numero di posti superiori alla disponibilità reale del vettore; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dalla vigilanza di C.T. Tour Operator. L'overbooking dei passeggeri in partenza da un aeroporto comunitario o in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo a destinazione di un aeroporto comunitario operato da un vettore comunitario, è ammesso e disciplinato dal Regolamento CE n.261/2004 art. 4 e ss.

**G) Smarrimento bagagli:**

In caso di smarrimento bagagli, si ricorda di rivolgersi immediatamente all'ufficio bagagli indicando il proprio cognome e il numero di volo. L'ufficio bagagli provvederà a rilasciare il codice P.I.R. (Property Irregularity Report) che si raccomanda di conservare con cura. Il codice P.I.R. servirà a localizzare il bagaglio, tramite l'inserimento nel motore di ricerca *Worldtracer*. C.T. Tour Operator non potrà ritenersi in alcun modo responsabile del ritardo della consegna o della perdita dei bagagli, né potrà farsi carico degli eventuali costi sostenuti a causa di tale disguido. In ogni caso, si raccomanda di contattare immediatamente l'assicurazione al n. +39.02.26609604 o i nostri uffici.

**H) No show:**

In caso di perdita di un volo per cause dipendenti dai clienti (no show), la compagnia aerea si riserva il diritto di cancellare tutti i segmenti di volo successivi a quello non volato. E' onere del turista avvertire tempestivamente C.T. Tour Operator in tal caso, onde evitare disagi sulla prosecuzione del viaggio e permettere un'adeguata assistenza da parte del T.O.

**I) Reclami:**

Eventuali reclami circa la gestione del volo devono essere aperti e gestiti personalmente dal turista, attraverso il sito della compagnia aerea e con le modalità dalla stessa indicate. C.T. Tour Operator non avrà accesso ai dati forniti e non potrà effettuare verifiche in tal senso per motivi di privacy.

**J) Franchigia bagaglio:**

A partire dal 2009 tutte le compagnie aeree, esclusivamente per i voli domestici all'interno degli U.S.A. e dagli U.S.A. per i Caraibi/Messico, hanno introdotto una tariffa aggiuntiva per l'imbarco dei bagagli in stiva. Il costo varia da compagnia a compagnia. In linea generale il costo per il primo bagaglio è di circa 25 dollari americani da pagare presso i banchi di registrazione (check-in). Per le indicazioni precise sui costi vi invitiamo a consultare i siti web delle compagnie aeree coinvolte nel vostro itinerario dove troverete anche le regole relative al peso massimo di ciascun bagaglio da registrare. C.T. Tour Operator non è responsabile degli addebiti per i bagagli, richiesti al momento della registrazione (check-in).

**K) Bagaglio a mano:**

Ogni compagnia aerea ha proprie ed autonome regole sulla gestione del bagaglio in stiva ed a mano, diverse in relazione alla singola Compagnia aerea ed alla tipologia di prenotazione scelta. In particolare, le prenotazioni in Basic Economy di alcune Compagnie aeree - come, ad esempio, l'American Airlines o la United Airlines per voli interni negli Usa - non consentono né l'assegnazione del posto né la disponibilità di sistemazione del bagaglio a mano nelle cappelliere. In tali casi è consentito, infatti, solo un articolo personale, essendo necessario per tutti gli altri bagagli il check in. La quotazione effettuata da C.T. Tour Operator della "best buy" comporta che il sistema spesso prenda le tariffe di volo "branded fares" o "light" più scontate, proprie della categoria "basic economy", per le quali potrebbe valere quanto sopra esposto in tema di bagaglio a mano. Nel caso in cui il passeggero avesse la necessità di avere una tariffa classica, quindi con minori restrizioni in merito al bagaglio a mano, tale quotazione dovrà essere specificatamente richiesta all'atto della prenotazione. Fermo restando quanto già riportato su documenti di viaggio, condizioni generali di contratto ed estratto conto, il Cliente è invitato a consultare il sito della Compagnia aerea di riferimento per reperire tutte le informazioni utili in relazione al trasporto del proprio bagaglio. Attraverso tali informazioni, il Cliente è reso edotto dell'impossibilità di avanzare avverso C.T. Tour Operator reclami concernenti il trasporto del bagaglio a mano in categoria "basic economy", ove si verifichi la circostanza sopra indicata.