



## **Condizioni Generali di Contratto 2018**

### **Contenuto del contratto di Vendita del Pacchetto Turistico**

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista viaggiatore. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il turista/viaggiatore deve tenere bene a mente che essa dà per letto ed accettato sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

### **1. FONTI LEGISLATIVE**

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano come oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli art. 32 al 51 - novies per come modificato dal decreto Legislativo di recepimento ed attuazione dell' Direttiva UE 2015/2302 e sue successive modifiche nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### **2. REGIME AMMINISTRATIVO**

L'Organizzatore e l'Intermediario del pacchetto turistico, cui il Turista si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale.

L'organizzatore rende noto 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 sull'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, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del turista presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto.

Ai sensi dell'art.18 comma IV, 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 presente contratto s'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 fornire servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo
- b) Organizzatore di viaggio, il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 oppure offrendo al Turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente e acquistare tale combinazione;
- c) Venditore/Intermediario: 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 delle parti 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 nel 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 sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico
- j) Rimpatrio: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti

#### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: “

I pacchetti turistici hanno come oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti “tutto compreso”, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici di seguito indicati, venduti oppure offerti in vendita a un prezzo forfettario

a) il trasporto di passeggeri; b) 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; c) il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A d) servizi turistici che non costituiscano parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai punti a) b) c) e non sia un servizio finanziario o assicurativo ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni

a) tali servizi sono combinati da un unico professionista anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso il contratto unico per tutti i servizi

b) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti sono venduti dallo stesso professionista in relazione allo stesso viaggio

#### CONTENUTO DEL CONTRATTO – PROPOSTA D’ACQUISTO E DOCUMENTI DA FORNIRE

- Al momento della conclusione del contratto di vendita 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

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

- Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti dall’art. 45 comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 sett. 2005, n.206, una copia o della conferma del contratto di vendita del pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su altro supporto durevole.

- Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 20

#### 5. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

Prima dell’inizio del viaggio l’organizzatore e l’intermediario hanno l’obbligo di comunicare al turista le seguenti informazioni

a) Orari, località di sosta intermedia e coincidenze; Nel caso in cui l’orario esatto non sia ancora stabilito l’organizzatore o se del caso il venditore, informano il viaggiatore dell’orario approssimativo di partenza e ritorno avvisando che gli orari potrebbero subire modifiche da parte della compagnia aerea.

b) Informazioni circa l’identità del vettore aereo operativo ove non nota al momento della prenotazione fermo restando quanto previsto dall’art. 11 del Reg. CE 2111/2005 (se l’identità del vettore aereo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o per 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.

c) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell’alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione.

d) i pasti forniti inclusi o meno.

e) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto

f) servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo

g) la lingua in cui sono prestati i servizi

h) su richiesta del viaggiatore se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta o su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull’idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nelle località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l’Organizzatore.

i) 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.

j) le modalità di pagamento, compreso l’eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo.

k) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all’art. 41 comma 5 lettera a) prima dell’inizio del pacchetto per l’eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero.

l) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l’ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione.

m) 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, le spese di recesso standard richieste dall’organizzatore ai sensi dell’articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011;

n) 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 rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso.

o) gli estremi della copertura di cui all’articolo 47, commi 1,2 e 3 Dlgs. 79/2011

p) In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita 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 correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l’organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziandone adeguatamente l’esclusione del diritto di recesso.

L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo- anche su supporto elettronico o per via telematica – una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi della legge cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esplicativo:

- Estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A. dell'organizzatore;
- Estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Cod. Tur.;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile ;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur)

## **6. PAGAMENTI**

Viaggi individuali :la misura dell'acconto, fino a un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo (anche on line), dall'opuscolo o da quanto altro. Nel caso in cui Pamm Travel S.r.l. sia l'organizzatore di un viaggio, l'acconto è del 30% del prezzo, da versare all'atto della prenotazione. Il saldo del prezzo del pacchetto prenotato dovrà essere pagato almeno 45 giorni prima della partenza, salvo diverso specifico accordo. Nel caso sia necessario emettere il biglietto aereo al momento della prenotazione del volo, il costo dello stesso dovrà essere corrisposto all'atto della conferma della prenotazione in aggiunta a quanto dovuto ai sensi del precedente paragrafo.

Viaggi di Gruppo: le misure di pagamento vengono stabilite alla conferma del pacchetto e riportate sul contratto di viaggio. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'Organizzatore la risoluzione di diritto del contratto e ciò anche nel caso in cui l'Organizzatore abbia fatto pervenire al Turista i titoli di legittimazione (cd. "voucher") o i titoli di trasporto - con conseguente applicazione delle penali di cancellazione previste nel presente contratto.

## **7. PREZZO**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo e agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Il caso in cui il prezzo non può aumentare nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore all'8% del prezzo nel suo originario ammontare

In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore

Il prezzo è composto da:

- 1) Quota di iscrizione o quota gestione pratica
- 2) Quota di partecipazione: espressa nella quotazione del pacchetto fornita al turista
- 3) Costo eventuali polizze assicurative contro i rischi dell'annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti
- 4) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza
- 5) Oneri e tasse aeroportuali e/o portuali

## **8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

Prima della partenza l'Organizzatore o l'Intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al Turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il Turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10. Il Turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del Turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'Organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al Turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'Organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il Turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## **9. RECESSO DEL TURISTA**

Il Turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente l'8%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della

fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'Organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal Turista.

Nei casi di cui sopra, il Turista ha alternativamente diritto:

- a usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il Turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata.

1. Nel caso di Gruppi precostituiti tali somme vanno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Rimangono sempre a carico del consumatore la quota di apertura pratica oltre, se eventualmente acquistate, al premio della copertura assicurativa e al costo della clausola di reintegrazione penali annullamento. In ogni caso, nessun rimborso spetta al consumatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno
2. Da quanto sopra 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

Al Turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata di seguito, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi.

- Dalla conferma a 46 giorni lavorativi dalla partenza: 30% della quota di partecipazione
- da 45 a 31 giorni lavorativi dalla partenza: 50 % della quota di partecipazione
- da 30 a 16 giorni lavorativi dalla partenza: 75 % della quota di partecipazione
- da 15 giorni lavorativi fino alla partenza: 100 % della quota di partecipazione

Il riferimento è sempre ai giorni lavorativi, vanno quindi esclusi i sabati, i giorni festivi, il giorno della partenza e il giorno in cui viene data la comunicazione dell'annullamento. Tali condizioni non si applicano a tutti quei prodotti per i quali vige una diversa e più restrittiva disciplina delle penali quali (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo): biglietteria aerea, servizi per eventi particolari o in periodi di altissima stagione, tour di gruppo a date fisse e crociere, servizi con tariffe promozionali e non rimborsabili.

## **10. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

1. IL Viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore 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.
2. 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 .
3. 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 ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, 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.

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 turista, 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 a 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 turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o a 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. SOSTITUZIONI E VARIAZIONI PRATICA

Il Turista rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) l'Organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 7 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario.
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio e in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari.
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione.
- d) il sostituto rimborsi all'Organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo.

Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

Si precisa che in alcuni casi (in applicazione dell'art. 944 del Codice della navigazione) la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

## 12. OBBLIGHI DEI TURISTI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di pubblicazione on line o di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

Per le norme relative all'espatrio di minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta d'identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio di minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'Intermediario o all'Organizzatore.

I turisti dovranno informare l'Intermediario e l'Organizzatore della propria cittadinanza e al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il Turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi on-line o cartacei, poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli, Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.

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

I turisti dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore e/o l'Intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

Il Turista è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il Turista comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il Turista è sempre tenuto a informare l'Intermediario e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## 13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'Organizzatore si

riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Turista.

#### **14. REGIME DI RESPONSABILITÀ**

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al Turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del Turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso Organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

#### **15. LIMITI DEL RISARCIMENTO**

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi 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 soggette a limite prefissato. A tal proposito si specifica che scioperi, avvenimenti bellici, disordini civili e militari, sommosse, saccheggi, atti di terrorismo, calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche, problemi tecnici o simili, che possono causare modifiche anche sostanziali al programma di viaggio, costituiscono causa di forza maggiore e non sono imputabili all'Organizzatore né ai vettori né ad altri operatori che forniscono servizi compresi nel pacchetto turistico. L'organizzatore non è pertanto tenuto a rimborsare alcun danno o spesa supplementare sostenuta dal cliente.

#### **16. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Turista imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore e l'Intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### **17. RECLAMI E DENUNCE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve, a pena di decadenza, essere contestata dal Turista mediante tempestiva presentazione di reclamo, anche ai fini di cui all'art. 1227 c.c., affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale.

Il Turista dovrà altresì, a pena di decadenza, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'Organizzatore o all'Intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

#### **18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Per iscriversi ad un viaggio di Pamm Travel S.r.l., il Turista è tenuto ad aderire alle polizze inclusive ASSISTENZA SANITARIA/RIMBORSO SPESE MEDICHE/DANNI AL BAGAGLIO/ANNULLAMENTO VIAGGIO. In alternativa dovrà dichiarare e, se richiesto, dimostrare, di aver stipulato altra assicurazione che copra i medesimi rischi per le medesime somme assicurate, rinunciando contestualmente alla polizza proposta da Pamm Travel S.r.l. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione possono essere esercitati dal Turista esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti.

#### **19. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Si segnala al Turista che sul catalogo, sulla documentazione o sul sito internet dell'Organizzatore potranno essere previste specifiche clausole di mediazione o conciliazione delle controversie ai sensi dell'art. 67 del Cod. Tur.

#### **20. GARANZIE IN CASO DI FALLIMENTO O INSOLVENZA (Art.50 Cod.Tur.)**

**IL SOGGETTO GIURIDICO PROPONENTE** dichiara di essere in regola con le disposizioni di cui all'Art.50 D.lgs. 79/2011 - Codice del Turismo - e successive modifiche in quanto socio del Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l., (sede legale: Via Larga 6 – 20121 Milano, P. IVA: 09566380961 [www.fondovacanzefelici.it](http://www.fondovacanzefelici.it)) società costituita al preciso scopo di permettere ai propri soci di ottemperare alla suddetta normativa. I Clienti potranno godere delle tutele riservate loro dalla normativa in caso di insolvenza o fallimento del fornitore, consistenti nel rimborso del prezzo versato per l'acquisto dei servizi non erogati e/o nel rientro dall'estero in tutti quei casi previsti dalla normativa citata.

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

##### **A) DISPOSIZIONI NORMATIVE**

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla

vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al Turista i documenti relativi allo stesso che riportino la somma pagata.

## **B) CONDIZIONI DI CONTRATTO**

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (Organizzatore, Viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

## **ESCURSIONI IN LOCO**

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal Turista in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Pamm Travel srl nella veste di Organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Pamm Travel S.r.l. 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.

## **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.

### **Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico**

*Gent.le Cliente, la combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto e pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. L'organizzatore del viaggio, di cui ricevete i necessari riferimenti e recapiti, sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Il venditore del pacchetto è la nostra agenzia i cui riferimenti e recapiti sono indicati nel contratto, nel sito e ve li confermiamo anche con la consegna del presente modulo.*

*Come previsto dalla legge, l'organizzatore e il venditore dispongono di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventino insolventi.*

### **Di seguito, per la correttezza che ci contraddistingue, con piacere, vi elenchiamo i diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302**

- 1) I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico così come definito dalla normativa in base alle caratteristiche, necessità e richieste;
- 2) Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto;
- 3) Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio;
- 4) I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi;
- 5) Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti;
- 6) I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo;
- 7) I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. Inoltre, i viaggiatori, possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione;
- 8) Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema;
- 9) I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici;
- 10) L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà;
- 11) Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. L'organizzatore ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni i cui estremi vi vengono comunicati e possono anche essere specificati sul sito e/o contenuti nei documenti di viaggio e comunque sono sempre disponibili presso i nostri uffici. I viaggiatori possono contattare tale entità o, se del caso, il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo - Direzione generale del Turismo, Autorità competente Italiana ai sensi dell'art.48, comma 2 del Codice Turismo qualora i servizi siano negati causa insolvenza dell'organizzatore o del venditore;
- 12) Il viaggiatore è informato che ha facoltà di sottoscrivere, nei tempi stabiliti dall'ente erogante, coperture assicurative che

*coprano le penali da recesso da parte del viaggiatore o le spese di assistenza e rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. Le coperture possono anche essere indicate dall'organizzatore come obbligatorie per le proprie offerte di pacchetti.”.*

Organizzazione tecnica: Pamm Travel Srl, sede legale: Via Chaniac 37/c Pogliano Milanese (Mi) P.IVA e C.F. 02415510060. Licenza Agenzia Viaggi SCIA del 05.07.2017 (MI) - REA MI – 2124480 - PAMM TRAVEL SRL ha stipulato ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo (D.lgs. n. 79/2011), una polizza per la Responsabilità Civile Professionale con ALLIANZ - RC 112367421 • Polizza Grandi Rischi UNIPOL – SAI 1/72444/319/147403975 con la quale il massimale viene elevato a € 31.500.000,00.

#### **Privacy**

Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”): i dati del sottoscrittore del presente contratto e quelli degli altri partecipanti, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica in rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire relativi servizi. Titolari dei trattamenti sono, salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente visibili anche sul catalogo on line e/o nei rispettivi siti web, dell'Intermediario e dell'Organizzatore. Laddove necessaria, la comunicazione dei dati sarà eventualmente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali dell'Intermediario o dell'Organizzatore, fornitori dei servizi parte del pacchetto turistico o comunque a soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento

Il presente catalogo è redatto in conformità ai termini di legge e alle disposizioni contenute legge regionale n. 27 del 1 ottobre 2015, "Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo" , pubblicata sul supplemento BURL n. 40 del 2 ottobre 2015, degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. In ogni momento potranno essere esercitati tutti i diritti ex art. 7 d.lgs. 196/2003.