

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI O SINGOLI SERVIZI

**FONTI LEGISLATIVE.** La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata - fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, **in quanto applicabili**. Ulteriori disposizioni legislative - la cui attuazione dovesse intervenire nel corso di validità del presente catalogo - con effetti modificativi\abrogativi delle condizioni di contratto di seguito esposte, saranno rese note on line tramite pubblicazione nel sito internet del Tour Operator.

**2. REGIME AMMINISTRATIVO.** L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla **legislazione vigente**, anche regionale, **stante la specifica competenza**. **L'Organizzatore e l'intermediario 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 verso i viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, 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 turista presso la località di partenza.** 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 presente contratto s'intende per:

- organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;
- turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

**4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO.** La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

"I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscono per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Cod. Tur.).

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

## 5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDA TECNICA.

- Organizzazione tecnica nome del T.O.: REIMATOURS SRL – indirizzo: Via Del Pianeta Venere n. 89, 00144 Roma - P.iva 01903471009.
- Autorizzazione amministrativa :regione Lazio N. 726/89 del 25/5/1989
- Polizza assicurativa R.C. Professionale n° 1100085, stipulata con GROUPAMA Assicurazioni, in conformità con quanto previsto dall'art. 50 del Cod.Tur.
- Validità delle quote di partecipazione e cambio:** Le quote di partecipazione sono calcolate in base alle tariffe dei vettori e dei servizi in vigore nel mese di ottobre 2017, ed al cambio delle valute in vigore il 16/10/2017.
- Validità: Il presente sito è stato redatto conformemente alle disposizioni della Legge Regionale Turismo per la disciplina delle attività delle Agenzie di Viaggi e Turismo n. 63 del 17/09/84 ed al D.L. n. 111 del 17/3/95 di attuazione delle direttive n. 90/314/CEE.
- Coperture Assicurative: quando aderisce ad una proposta di viaggio Reimatours, il turista può stipulare, al momento della prenotazione, una polizza assicurativa facoltativa a copertura delle spese derivanti sia dall'annullamento del pacchetto, che da cure mediche per infortuni e malattie, da furto e/o danneggiamento del bagaglio.
- Quota Iscrizione - Tale quota aggiuntiva richiesta al consumatore oltre al prezzo del pacchetto turistico va a coprire il c.d. costo individuale di gestione pratica, costituito appunto dai costi della gestione dinamica della pratica stessa (corrispondenze varie, telefono, fax, invio/spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa, etc.).
- Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE.2111/2005.

i. 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 Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero 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 la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

**6. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI.** La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia.

L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria, che ne curerà la consegna al turista medesimo.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur. prima dell'inizio del viaggio.

Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, **compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno**, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur. si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

## 7. PAGAMENTI.

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

a) La misura dell'acconto, pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico (fatta eccezione per la biglietteria aerea che dovrà essere interamente pagata al momento della conferma e le cui penali/condizioni sono soggette alle regole stabilite dalle compagnie aeree interessate) è da versare alla Reimatours all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa.

b) Il saldo dovrà pervenire alla Reimatours almeno 30 giorni prima della partenza. 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.

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 da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista..

Il viaggiatore o l'agente di viaggio che agisce in nome e per suo conto è tenuto a precisare espressamente che 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.

## 8. PREZZO.

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato 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.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Il

prezzo è composto da:

a) quota di iscrizione o quota gestione pratica;

b) quota relativa alla biglietteria aerea;

c) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o turista;

d) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;

e) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

**9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.** Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, 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 consumatore 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 consumatore 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 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 consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al consumatore 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 consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 10. RECESSO DEL TURISTA.

1) Recesso senza penalità. Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%; modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico 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 consumatore ha alternativamente diritto:

- ad 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.

2) Recesso con penalità: Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma verrà addebitato - al netto dell'acconto versato di cui all'art. 7/1° comma - l'importo della penale nella misura indicata qui di seguito (oltre al 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).

Penali di annullamento per pacchetti turistici individuali o di gruppo, soggiorni in hotels, noleggi auto e servizi turistici:

- 10% della quota di partecipazione più la quota di iscrizione per annullamenti fino a 30 giorni lavorativi prima della data di partenza (sabati esclusi);
- 25% della quota di partecipazione più la quota di iscrizione per annullamenti da 29 a 20 giorni lavorativi prima della data di partenza (sabati esclusi);
- 50% della quota di partecipazione più la quota di iscrizione per annullamenti da 19 a 10 giorni lavorativi prima della data di partenza (sabati esclusi);
- 75% della quota di partecipazione più la quota di iscrizione per annullamenti da 09 a 03 giorni lavorativi prima della data di partenza (sabati esclusi);
- 100% della quota di partecipazione più la quota di iscrizione per annullamenti a meno di 3 giorni dalla partenza.

Il calcolo dei giorni deve essere eseguito contando i giorni dal primo giorno lavorativo successivo alla comunicazione di recesso all'ultimo giorno lavorativo antecedente la data di partenza, sabati esclusi).

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali diverse da quelle su indicati. Nel caso la quota di penale, se non già espressamente indicata in catalogo verrà resa nota già all'atto della richiesta di prenotazione o, comunque, prima della conferma dei servizi.

In caso di cancellazione dell'intero pacchetto di viaggio e/o del solo biglietto per il volo di linea, sarà applicata la penale in base alla regola tariffaria del vettore, per la parte relativa al volo; Se un partecipante iscritto al viaggio dovesse rinunciare al viaggio deve comunicarlo via fax o telegramma alla Reimatours tramite l'Agenzia di Viaggi presso la quale ha effettuato la prenotazione e avrà diritto al rimborso della sola differenza tra la quota di partecipazione e la penale addebitata. (Per quota di partecipazione si intende l'importo totale dei servizi prenotati).

La diminuzione del numero dei viaggiatori all'interno di una pratica è da intendersi come annullamento parziale con l'applicazione delle penali previste al punto 10.2.

Att!! Nessun rimborso spetterà a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà a proseguire il viaggio durante il suo svolgimento, né a chi non potrà effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali per l'espatrio.

3) Nel caso di gruppo precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto (valido per i punti 1 e 2), eccetto ove diversamente indicato nei singoli programmi.

4) 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.

11. **MODIFICHE DOPO LA PARTENZA.** L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

12. **SOSTITUZIONI E VARIAZIONI PRATICA.** Il turista rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi (sabati esclusi) prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; b) il cessionario

soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur..) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza. 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.

Per ogni richiesta di variazione relativa ai soli servizi a terra (a titolo meramente esemplificativo: sostituzione di persona, correzione del nome mal comunicato, richiesta di cambio data, richiesta modifica città di partenza ecc.) effettuata dopo la prenotazione, se fattibile, sarà richiesto un importo forfettario di 40 euro per pratica.

Per le richieste di variazione/sostituzione relative ai mezzi di trasporto (aerei, navi, traghetti, treni ecc.) valgono tutte le norme e condizioni delle singole compagnie interessate che verranno comunicate di volta in volta.

**13. 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 stampa del catalogo o riportate sul sito internet ufficiale dell'organizzatore e relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

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

I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.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 al venditore o all'organizzatore.

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

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate 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 suddette non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo **e poiché temporalmente mutevoli**. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta delle vacanze dovranno pertanto essere assunte a cura dei Turisti. Ove alla data di 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 dalla 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 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.

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 consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

**14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA.** La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o sul sito internet una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

**15. REGIME DI RESPONSABILITÀ.** L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore 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 consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o 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.

Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 Cod. Tur.

**16. LIMITI DEL RISARCIMENTO.** I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V., dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

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

**18. RECLAMI E DENUNCE.** Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale e il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

**19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO.** Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

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

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - 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 TURISTA (art. 50 Cod. Tur.).**

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista.

Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo e/o nel sito web del Tour Operator; potranno altresì essere anche indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista\viaggiatore.

#### **22. MODIFICHE OPERATIVE**

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista\viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5).

#### **23. RESPONSABILITA' DEL T.O. (Escursioni e servizi facoltativi acquistati in loco)**

E' assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto turistico. Le escursioni e tutte le altre prestazioni(o servizi) acquistate dal viaggiatore direttamente nelle località di destinazione (anche se descritte in catalogo, nell'opuscolo informativo o sul sito) non formano oggetto del pacchetto e del contratto di viaggio, in quanto non organizzate, né vendute da Reimatours. Pertanto nessun responsabilità potrà essere ascritta al T.O., né a titolo di organizzazione, né a titolo di intermediazione. I nostri assistenti e corrispondenti in loco, vi assisteranno nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire, ma in nessun caso Reimatours, potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi durante l'esecuzione delle stesse.

## 24. FONDO DI GARANZIA PER I VIAGGIATORI

Garanzie per i viaggiatori: "FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI", con sede in Viale Pasteur, 10 - 00144 - Roma, C.F.97896580582 Iscrizione Reg. Persone Giuridiche di Roma n.1162/2016



### 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, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi con- figurare 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; art. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

B) **CONDIZIONI DI CONTRATTO.** A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 ; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti 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.).

#### **INFORMATIVA EX ART. 13 DLGS 196/2003 e ss.mm.ii**

*Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto del DLGS 196/2003, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 DLGS 196/2003 contattando il titolare del trattamento: denominazione della Società; sede, dati fiscali; indicazione del nome del responsabile ed indirizzo e-mail.*

#### **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.*