

CONDIZIONI GENERALI E SCHEDA TECNICA

OBBLIGATORIE - SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare per un programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono: - estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. dell'organizzatore; - estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; - periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo; modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 89 Cod. Cons.); parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 90 Cod. Cons.).

L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

6. PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione 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 delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice o altro ente organizzatore. 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. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

7. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico oltre alle accessorie quali quota di iscrizione (se prevista), premi assicurativi, ecc., 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, dall'opuscolo o da quanto altro. 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.

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 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 ed 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. Le oscillazioni incideranno sul prezzo

forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

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 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 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 CONSUMATORE

Il consumatore 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 ai fini del godimento del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

Nei casi di cui sopra, il consumatore 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 consumatore dovrà comunicare la 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. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – il costo individuale della quota di iscrizione, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al

momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

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 consumatore 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

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

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificatisanitari;
- 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 ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

13. OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

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 del catalogo o del programma vi viaggio - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.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 al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria

cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore

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. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. Il consumatore 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 consumatore 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 nel programma di viaggio 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.

A deroga del presente art.15

15/bis. RESPONSABILITA' PER VOLI LOW-COST

A deroga del precedente art.15, qualora il consumatore richieda o accetti un pacchetto turistico che include una o più tratte aeree prenotate con voli di compagnie low cost, l'organizzatore non potrà essere responsabile per l'inadempimento parziale o totale del vettore aereo anche qualora la prenotazione, il pagamento sono state eseguite dall'organizzatore ma comunque su esplicito mandato del consumatore. Il consumatore in questo caso accetta in toto le condizioni generali di vendita del vettore aereo. Eventuali servizi approntati dall'organizzatore che non potranno essere usufruiti dal consumatore non potranno essere rimborsati, a titolo di esempio non esaustivo: pernottamenti alberghieri, pasti, servizi guida, per i quali comunque l'organizzatore si impegna per trovare una soluzione meno onerosa con i fornitori di servizi.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli artt. 94 e 95 del Codice del Consumo.

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 consumatore 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. Il consumatore 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 consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso l'organizzatore o il venditore la speciale polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto ad integrazione dell'assicurazione infortuni e bagagli già inclusa nel pacchetto viaggio. 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.

SCHEDA TECNICA

QUOTE E CAMBI. I contratti con i fornitori di servizi per gli itinerari pubblicati sul catalogo online e programmi ad hoc sono stati definiti in Euro ad eccezione di alcune destinazioni, ad esempio: Giordania, Israele, dove è stato previsto un cambio 1 € = 1,10 USD. L'Organizzatore si fa carico di tutte le differenze che eventualmente si possono verificare fino al massimo del 3% di variazione, non aumentando o riducendo alcuna quota di partecipazione. Per variazioni al di sopra del 3% l'Organizzatore potrebbe richiedere adeguamenti di prezzo corrispondenti all'intera variazione. Tali adeguamenti se superiori al 10% della quota, conferiscono al partecipante la facoltà di recedere dal contratto ottenendo il rimborso integrale di tutte le somme versate, secondo le modalità indicate nelle "Condizioni generali".

MODIFICHE DI PREZZO

TRASPORTI: Per pacchetti descritti nel catalogo online e pacchetti viaggi che ricomprendono voli di linea, le tariffe aeree e i costi dei trasporti inclusi nelle quotazioni sono quelli in vigore al 30 settembre 2013, soggetti a riconferma e variazioni da parte dei vettori stessi anche senza alcun preavviso. Le tariffe prevedono classi di prenotazione dedicate, soggette a disponibilità limitata di posti. In caso di non confermabilità della classe di prenotazione dedicata, Itinera, se disponibile, comunicherà il supplemento applicabile alla tariffa confermabile in classe superiore. Tale supplemento sarà quantificato alla richiesta di prenotazione. Per pacchetti che comprendono voli aerei di linea o speciali il costo del carburante incide per il 20% sul prezzo della quota base di partecipazione. Esso è calcolato utilizzando il valore di 900 USD/tonnellata metrica al cambio di 1 € = 1,10 USD. La variazione percentuale tra il costo del carburante calcolato in Euro ai valori sopra riportati e il costo medio del carburante espresso in Euro del secondo mese antecedente la data di partenza secondo i valori ricavabili dal "jet fuel price monitor" del sito www.iata.org per il carburante e dal sito UIC Banca d'Italia <http://uif.bancaditalia.it> per il cambio €/USD, potrà dare luogo ad un adeguamento del prezzo. La modifica sarà calcolata applicando la variazione percentuale risultante alla summenzionata parte della quota base di partecipazione sulla quale il costo del carburante incide. N.B.: In alternativa Itinera richiederà un importo fisso in Euro in base al pacchetto acquistato inferiore o al massimo uguale a quello che risulta dall'applicazione del criterio di calcolo indicato.

PENALI

Il consumatore che receda dal contratto prima della partenza, salvo le ipotesi elencate al primo comma dell'art. 10 delle Condizioni Generali, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7/1° comma – il costo della quota di iscrizione (inclusa nella misura di euro 30,00 anche per i pacchetti a forfait), l'eventuale premio assicurativo e la penale nella misura sotto indicata (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, che deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio del viaggio):

a) Pacchetti viaggio di propria organizzazione, comprensivi di volo di linea: 10% della quota di partecipazione fino a 90 giorni di calendario prima della partenza; 30% della quota di partecipazione da 89 a 50 giorni di calendario prima della partenza; 60% della quota di

partecipazione da 49 a 30 giorni di calendario prima della partenza; 80% della quota di partecipazione da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza; 90% della quota di partecipazione da 14 a 4 giorni di calendario prima alla partenza; 100% della quota di partecipazione a partire dal terzo giorno prima della partenza.

b) pacchetti viaggio di tour operator terzi: valgono le Condizioni Generali ed assicurative dell'organizzatore che saranno portate a conoscenza del partecipante al momento della prenotazione;

c) pacchetti viaggi ad hoc e condizioni speciali, saranno portate a conoscenza del partecipante all'atto dell'iscrizione.

d) Nessun rimborso compete al viaggiatore che dovesse recedere dal viaggio di qualsiasi tipo (indicati alle lettere a, b, c) nei 3 giorni precedenti la partenza, così come nessun rimborso spetta a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio ed infine nessun rimborso per il viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso.

PAGAMENTI

La Itinera Soc.Cooperativa è in linea con le indicazioni e normativa in materia di trasparenza e tracciabilità dei pagamenti in base alle normative fiscali vigenti. Pertanto la Itinera Soc.Cooperativa accetterà come modalità in pagamento delle propri servizi e pacchetti turistici esclusivamente:

- bonifici bancari: beneficiario: Itinera Soc.Cooperativa
- Iban: IT57K0306951531615315535861
- assegno circolare o bancario non trasferibili intestata Itinera Soc.Cooperativa
- carta di credito, se ed ove previsto, nel servizio di prenotazione online

ORGANIZZAZIONE TECNICA

Per i pacchetti di propria organizzazione:

Camminando Nel Mondo-online di Itinera Soc.Cooperativa.

Sede legale: via della Rustica 273/B, 00155 Roma –

Sede Agenzia-online: via Sant'Elena 36, 23899 Robbiate (Lc)

Autorizzazione nr.24263 rilasciata dalla Provincia di Lecco (art.81 comma 1, lettere A+B - L.R. 16.07.2007 nr.15.

ASSICURAZIONI

Polizza Responsabilità Civile nr. 62560180-RC16 emessa da ERV. Polizza Fidejussoria nr. 190747 emessa da Mondial Assistance a favore della Provincia di Lecco.

Assicurazione viaggio medico-bagaglio stipulata con Filo Diretto Assicurazioni Spa (Amitour)

Assicurazione viaggio e annullamento ove prevista stipulata con Filo Diretto Assicurazioni Spa (Amitravel)

CONTROVERSIE

In caso di contestazioni l'organizzatore potrà proporre al consumatore modalità alternative per la risoluzione del contenzioso. In caso contrario, a scelta della parte organizzatrice, verrà eletto a domicilio legale la Sede di Lecco o Roma