

Condizioni Generali di Contratto 2024

1. Fonti legislative. I contratti del turismo organizzato, fra cui il pacchetto turistico e i servizi turistici collegati, sono disciplinati dal D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79, come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018 n. 62, il quale ha dato attuazione nell'ordinamento giuridico italiano alla Direttiva UE 2015/2302.

2. Con la sottoscrizione del presente documento, il viaggiatore dichiara di aver ricevuto il modulo informativo standard.

3. Ai fini della determinazione delle caratteristiche principali dei servizi turistici, quali le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con le relative date, l'alloggio e il numero di notti comprese, i mezzi le caratteristiche e le categorie di trasporto, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze, l'ubicazione, le caratteristiche principali e la categoria turistica dell'alloggio, i pasti forniti, le visite, le escursioni ed eventuali altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto, l'organizzatore e il viaggiatore fanno riferimento al catalogo, depliant, sito web tramite i quali le predette informazioni sono state pubblicizzate e che fanno parte integrante del presente documento, cui ne viene allegata copia (fatta salva la riserva di modifica da parte dell'organizzatore degli orari di partenza e di arrivo).

4. 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, sono stati comunicati al viaggiatore prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. Con la sottoscrizione del presente documento il viaggiatore dichiara di essere a conoscenza di tutti i costi sopra indicati. Allo stesso modo, le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e le date per il versamento del saldo, sono stati comunicati al viaggiatore prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, dichiarando il viaggiatore con la sottoscrizione del presente documento di essere a conoscenza delle suddette circostanze, riguardanti il pagamento del prezzo del pacchetto turistico.

5. Per l'esecuzione del pacchetto turistico dovrà essere raggiunto un numero minimo di partecipanti, nel caso di specie determinato in 15 persone. Nel caso in cui il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al predetto minimo previsto, l'organizzatore potrà recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto. Tuttavia, l'Organizzatore non sarà tenuto a versare al viaggiatore un indennizzo supplementare qualora: a) per viaggi che durano più di sei giorni, l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) per viaggi che durano tra due e sei giorni, l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore non più tardi di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; c) per viaggi che durano meno di due giorni, l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore non più tardi di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto.

6. Facoltà di cessione del contratto di pacchetto turistico ad altro viaggiatore. Previo preavviso, dato dal viaggiatore all'organizzatore su un supporto durevole (quali, raccomandata, mail, pec, fax) entro sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, il viaggiatore può cedere il contratto di pacchetto turistico a persona che soddisfa le condizioni per la fruizione del servizio. In tale ipotesi, il viaggiatore cedente e la persona cui viene ceduto il contratto di pacchetto turistico sono tenuti in solido al pagamento del saldo del prezzo, degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti dalla cessione. L'organizzatore è tenuto a informare il viaggiatore che cede il contratto di pacchetto turistico dei costi effettivi della cessione. Tali costi non potranno essere irragionevoli e non dovranno eccedere le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico. L'organizzatore è tenuto a fornire al viaggiatore che cede il contratto di pacchetto turistico la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

7. Revisione del prezzo del pacchetto turistico. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico l'organizzatore potrà aumentare i prezzi pattuiti esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti: a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e aeroporti; c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto. Nel caso di aumento dei prezzi, di qualsiasi entità, l'organizzatore è tenuto a dare previa comunicazione al viaggiatore, su supporto durevole e almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto, unitamente alla giustificazione dell'aumento e alle modalità di calcolo. Nel caso in cui l'aumento del prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, il viaggiatore, entro dieci giorni prima dell'inizio del pacchetto, può accettare la modifica del prezzo, oppure, recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. Qualora il viaggiatore comunichi il recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. Se il viaggiatore intenderà comunque recedere dal contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore dovrà rimborsare al viaggiatore, entro quattordici giorni dalla comunicazione di recesso dal contratto, tutti i pagamenti effettuati.

In caso di diminuzione del prezzo del pacchetto turistico, l'organizzatore avrà diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche, delle quali è tenuto a fornire la relativa prova su richiesta del viaggiatore.

8. Modifiche di scarsa importanza di condizioni del contratto di pacchetto turistico. L'organizzatore si riserva il diritto di apportare unilateralmente modifiche di scarsa importanza alle condizioni del contratto di pacchetto turistico, prima dell'inizio del pacchetto e previa comunicazione al viaggiatore su supporto durevole.

9. Modifica significativa di una o più caratteristiche principali dei servizi turistici. Il viaggiatore - entro sette giorni dalla comunicazione da parte dell'organizzatore, fornita al viaggiatore su supporto durevole prima dell'inizio del pacchetto - della necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici (quali, destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date, numero di notti in alloggio, mezzi caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi e date di partenza e ritorno, località di sosta intermedia, ubicazione caratteristiche principali e categoria turistica dell'alloggio, pasti forniti, visite escursioni e altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto, lingua in cui sono prestati i servizi, caratteristiche di idoneità del viaggio a persone a mobilità ridotta, numero minimo di persone richiesto per il pacchetto), oppure - entro sette giorni dalla comunicazione, da parte dell'organizzatore, dell'impossibilità di soddisfare le richieste specifiche in precedenza accettate dallo stesso organizzatore, fornita al viaggiatore su supporto durevole prima dell'inizio del pacchetto - potrà accettare la modifica, oppure, recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso del viaggiatore, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore avrà diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

10. Recesso dell'organizzatore. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore effettuerà il rimborso entro quattordici giorni dal recesso.

11. Recesso del viaggiatore. In caso di circostanze inevitabili, imprevedibili e straordinarie, adeguatamente documentate, tali da escludere la possibilità per il viaggiatore di partecipare all'esecuzione del pacchetto turistico, oppure, verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale

sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso. In tali ipotesi, il viaggiatore avrà diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, escluse le spese, adeguate e giustificabili, sostenute dall'organizzatore (ivi compresi i costi per biglietteria, aerea e/o marittima, già emessa e comunicata al viaggiatore), oltre le spese di gestione della pratica, il cui importo viene determinato in via forfetaria in euro 200. In ogni caso, il viaggiatore non avrà diritto a un indennizzo supplementare. Al viaggiatore che ne fa richiesta, l'organizzatore fornisce motivazione delle spese sostenute. Le spese standard di recesso del viaggiatore, nelle ipotesi sopra descritte, corrispondono al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. Nelle ipotesi di recesso del viaggiatore esercitato in mancanza di circostanze inevitabili imprevedibili e straordinarie (oppure, ove le stesse circostanze non risultino adeguatamente documentate), al viaggiatore verranno addebitate, oltre le spese sostenute dall'organizzatore (ivi compresi i costi per biglietteria, aerea e/o marittima, già emessa e comunicata al viaggiatore), oltre le spese di gestione della pratica, le seguenti percentuali di penale sulla quota viaggio: - 30% della quota di partecipazione fino a 30 giorni prima della partenza; - 50% della quota di partecipazione da 29 a 20 gg lavorativi prima della partenza; - 70% della quota di partecipazione da 19 a 10 gg lavorativi prima della partenza; - 100% della quota di partecipazione da 9 a 0 gg lavorativi prima della partenza. Le comunicazioni di recesso del viaggiatore dovranno essere effettuate all'organizzatore su un supporto durevole, quali raccomandata indirizzata a Eggi Multiservice s.r.l. Motoexplora T.O. Via Timone Zaccanazzo 7/b 95024 Acireale (CT), oppure, tramite Pec all'indirizzo eggimultiservice@pec.it

12. Responsabilità dell'organizzatore e obbligo di assistenza. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti, dai terzi della cui opera si avvale. L'organizzatore ha obbligo di prestare assistenza al viaggiatore che si trova in difficoltà, fornendo informazioni relative ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare, assistendo altresì il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

13. Difetti di conformità. Il viaggiatore, in adempimento dei canoni di correttezza e buona fede, informa tempestivamente l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico. Il viaggiatore ha facoltà di fissare, con la comunicazione effettuata all'organizzatore, un periodo ragionevole in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, entro cui l'organizzatore dovrà porre rimedio al difetto di conformità, escluso il caso in cui è necessario avviare immediatamente allo stesso difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure 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 avrà diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore. Nel caso in cui il viaggiatore abbia subito un danno in conseguenza di un difetto di conformità, il medesimo avrà diritto di ricevere dall'organizzatore un risarcimento adeguato.

14. Casi di esclusione e di limitazione del risarcimento dei danni. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità, rilevato durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico, è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico, è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie. In ordine alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso nel pacchetto, si applicano all'organizzatore le limitazioni previste dalle Convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione Europea. In ogni caso, il risarcimento dovuto

dall'organizzatore, esclusi i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, è limitato, quale misura massima che potrà essere riconosciuta al viaggiatore, al triplo del prezzo totale del pacchetto turistico.

15. **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 dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

16. **Inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi nel pacchetto.** Se a un difetto di conformità dei servizi turistici inclusi in un pacchetto, imputabile all'organizzatore e di non scarsa importanza (avuto riguardo all'interesse del viaggiatore), non viene posto rimedio dall'organizzatore, entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto e comunicato con la comunicazione con cui viene segnalato il difetto di conformità, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico, oppure, se del caso, chiedere una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente, senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore. Laddove è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione Europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto. La predetta limitazione dei costi non si applica alle persone a mobilità ridotta e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto.

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

18 **Prescrizione.** Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni, previsti per i casi di difetto di conformità nell'esecuzione di un servizio turistico previsto nel contratto di pacchetto turistico, si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza. Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto. Il diritto al risarcimento del danno da vacanza rovinata, riconducibile all'inadempimento non di scarsa rilevanza delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto e correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta, si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

19. **Viaggio di gruppo con capogruppo.** L'Organizzatore ha facoltà di fornire uno (o più) coordinatore di viaggio, che non è un accompagnatore professionista, né una guida, né un tour leader, che non possiede necessariamente

particolari licenze e che non è responsabile dei servizi offerti dall'organizzatore. Tale coordinatore ha tra i propri compiti quelli di coordinamento, organizzazione e supporto al viaggiatore in caso di difficoltà riscontrate nell'esecuzione dei servizi turistici e limitatamente alla durata dei tragitti e delle escursioni previste nel contratto. Tuttavia, il viaggiatore che di sua iniziativa decida di separarsi dal gruppo durante i tragitti previsti e le escursioni, definitivamente o provvisoriamente, compiendo una variazione d'itinerario rispetto a quello previsto per l'esecuzione del servizio turistico, rinuncia - per effetto di tale condotta - all'assistenza da parte dell'organizzatore e dei collaboratori di cui lo stesso eventualmente si avvale per l'esecuzione del servizio turistico. Il medesimo viaggiatore che, di sua iniziativa, decida di separarsi dal gruppo, definitivamente o provvisoriamente, non avrà diritto ad alcuna riduzione di prezzo per i servizi turistici non usufruiti. In ogni caso, il viaggiatore che, di sua iniziativa, decida di separarsi dal gruppo, definitivamente o provvisoriamente, ove vorrà ricongiungersi al gruppo, dovrà sostenere spese e oneri per raggiungere il gruppo, informandosi della relativa posizione.

20. Viaggio con veicolo del viaggiatore. Il viaggiatore che partecipa con un mezzo proprio all'esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto turistico si assume ogni responsabilità, onere e spesa inerenti la guida e la gestione del proprio veicolo, ivi compresi gli interventi e le spese necessarie all'efficienza meccanica, alla manutenzione, alle riparazioni, ai rifornimenti e alle dotazioni dello stesso mezzo adeguate al percorso previsto. Il medesimo viaggiatore che utilizza, per l'esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto turistico, un mezzo proprio, dovrà curare e verificare la conformità dei certificati e dei documenti dello stesso veicolo, necessari a compiere il viaggio. L'organizzatore non effettua controlli e/o selezioni che riguardano i veicoli utilizzati dai viaggiatori per compiere il viaggio, non conoscendo altresì la perizia di guida dei conducenti dei veicoli che formeranno il gruppo di viaggio. L'itinerario previsto per l'esecuzione del viaggio costituisce un programma di massima, che potrà subire variazioni decise dall'organizzatore, per cause che possono riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la percorribilità e la sicurezza degli itinerari prescelti, le condizioni meteorologiche, le eventuali avarie meccaniche dei veicoli dei partecipanti oppure utilizzati dai collaboratori dell'organizzatore, le condizioni di sicurezza in uno specifico luogo, e in generale, ogni evento imprevisto non imputabile all'organizzatore, che possa compromettere la sicurezza, la salute e l'incolumità dei partecipanti al viaggio. Nel caso in cui sia necessario risolvere questioni che rendono impossibile la prosecuzione del viaggio anche ad uno solo dei partecipanti, all'organizzatore spetterà la valutazione e la decisione in merito all'opportunità di sospensione del viaggio fino alla risoluzione del problema, oppure, alla sussistenza delle condizioni per la prosecuzione del viaggio in mancanza del viaggiatore e del suo passeggero impossibilitati alla prosecuzione, in favore dei quali l'organizzatore presterà comunque assistenza per la risoluzione dei problemi. L'incidente stradale occorso al viaggiatore durante l'esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto, a prescindere dalla responsabilità in merito alla causazione dello stesso, non comporta alcuna responsabilità a carico dell'organizzatore, dei suoi ausiliari e collaboratori. Le conseguenze riconducibili allo stesso incidente rimarranno disciplinate dalla normativa applicabile e soggette alla copertura assicurativa stipulata dal viaggiatore con riferimento al veicolo utilizzato e coinvolto nel sinistro. I servizi turistici non goduti dai viaggiatori per cause riconducibili ai loro mezzi utilizzati per il viaggio e alla guida degli stessi, quali in via esemplificativa guasti e incidenti, non danno diritto al viaggiatore a una riduzione del prezzo del pacchetto turistico e non danno diritto ad alcun risarcimento. L'organizzatore, i suoi rappresentanti e/o coordinatori in viaggio, non si assumono nessuna responsabilità in riferimento ai mezzi di trasporto utilizzati dal viaggiatore, alla efficienza, conformità e idoneità degli stessi all'esecuzione del viaggio, alla guida degli stessi veicoli e ai sinistri in cui gli stessi dovessero rimanere coinvolti durante il viaggio, a multe e sanzioni elevate nei confronti dei viaggiatori durante l'utilizzo dei loro veicoli, né per il furto di questi ultimi, oppure, di effetti personali ed equipaggiamenti.

21. Condotta del viaggiatore durante l'esecuzione dei servizi turistici. Durante l'esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto, il viaggiatore è tenuto a improntare la sua condotta al rispetto delle norme e degli altri viaggiatori, preservando la sua e l'altrui sicurezza e incolumità. La guida dei veicoli utilizzati per il viaggio dovrà essere improntata al rispetto delle norme che regolano la circolazione stradale del luogo in cui il viaggio si svolge. Ove la prosecuzione del viaggio da parte di viaggiatori che violano le suddette norme venga interrotta per causa imputabile ai medesimi

viaggiatori, l'organizzatore non è tenuto a prestare assistenza al medesimo viaggiatore, non essendo altresì tenuto a effettuare riduzioni di prezzo, oppure, a provvedere al risarcimento per i servizi turistici non usufruiti dal viaggiatore.

22. Mezzo di assistenza predisposto dall'organizzatore. L'organizzatore ha la facoltà, per la percorrenza di uno o di tutti gli itinerari previsti nel pacchetto turistico, di predisporre un mezzo di assistenza al seguito del gruppo di viaggiatori. In tal caso, i viaggiatori avranno diritto al trasporto, sul mezzo predisposto dall'organizzatore, di un bagaglio del peso massimo di dodici chilogrammi per ciascun veicolo partecipante. Il mezzo di assistenza potrà apprestare in favore dei veicoli dei viaggiatori un servizio di primo intervento meccanico, compatibilmente con la disponibilità delle attrezzature necessarie e delle componenti di ricambio, disponibili sullo stesso mezzo o agevolmente reperibili in loco. Le spese sostenute dall'organizzatore per gli interventi effettuati sul veicolo del viaggiatore sono a carico di quest'ultimo, il quale potrà chiedere che le stesse spese vengano documentate dall'organizzatore. Nel caso in cui sia necessario il trasporto, sul mezzo di assistenza dell'organizzatore, del veicolo di un viaggiatore, questo potrà avvenire ove vi sia capienza sul mezzo di assistenza e nel caso in cui il caricamento del mezzo non incida sulle condizioni di sicurezza della guida dello stesso veicolo di assistenza. Il viaggiatore dovrà richiedere, con congruo anticipo ove possibile, all'organizzatore il caricamento del veicolo sul mezzo di assistenza. Il caricamento del veicolo del viaggiatore sul mezzo di assistenza dell'organizzatore determinerà il trasporto dello stesso veicolo nel luogo indicato dal viaggiatore, che sia incluso in uno dei punti dell'itinerario previsto nel pacchetto turistico, e comunque, non oltre il luogo indicato come fine del viaggio. Il prezzo che il viaggiatore dovrà sostenere per il caricamento e il trasporto del veicolo sul mezzo di assistenza dell'organizzatore non è compreso nel prezzo per i servizi turistici previsti nel pacchetto turistico. Per il trasporto del mezzo del viaggiatore in uno dei punti previsti nell'itinerario del viaggio, fino al punto di arrivo dello stesso itinerario, l'organizzatore applicherà un prezzo di euro 0,25 al km percorso. Il viaggiatore, con richiesta da effettuare con congruo anticipo ove possibile, e, nel caso in cui l'organizzatore abbia disponibilità, potrà concordare con l'organizzatore il trasporto del veicolo al domicilio indicato dal medesimo viaggiatore, sostenendo un costo di euro 0,50 al km percorso.

23. Itinerari fuori strada. Si intendono per itinerari in fuoristrada i tratti di percorrenza al di fuori della normale rete stradale di circolazione, effettuati su fondi naturali non preparati per il transito dei veicoli. I percorsi possono interessare paesi e luoghi poco frequentati o isolati, possono prevedere itinerari di difficile percorrenza, i quali possono presentare rischi superiori a quelli dei normali percorsi stradali. Il livello di difficoltà dei percorsi previsti nel pacchetto, descritto nel programma di viaggio, potrà essere oggetto di ulteriori dettagli e informazioni da parte dell'organizzatore, previa richiesta da parte del viaggiatore da comunicare prima dell'inizio della percorrenza dell'itinerario. In ogni caso il viaggiatore, durante lo svolgimento del pacchetto turistico, non è obbligato ad affrontare percorsi, passaggi od ostacoli che ritenga o valuti rischiosi o eccessivi per la sua capacità di guida o per la sua sicurezza e incolumità fisica. In tal caso, il viaggiatore dovrà comunicare con congruo preavviso al capogruppo le criticità rilevate per la percorrenza dell'itinerario previsto e/o la volontà di effettuare percorsi alternativi. Nel caso in cui non sia possibile effettuare percorsi alternativi e il viaggiatore ritenga di non percorrere l'itinerario previsto, il medesimo potrà ricongiungersi al gruppo raggiungendo il punto di partenza dell'itinerario successivo. Per tale modifica all'itinerario previsto, il viaggiatore non avrà diritto alla riduzione del prezzo del pacchetto turistico. In considerazione delle peculiarità sopra indicate dei percorsi previsti nel pacchetto turistico, il viaggiatore si impegna a sottoporsi, a propria cura e spesa e in data antecedente l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto turistico, a preventiva visita medica per accertare la propria idoneità psico-fisica, assumendo la piena responsabilità in merito all'idoneità delle sue condizioni psico-fisiche. L'organizzatore ha facoltà di richiedere certificazione scritta di avvenuto controllo medico con esito positivo per la partecipazione. Particolari dotazioni obbligatorie, per la percorrenza di tratti dell'itinerario previsto nel pacchetto turistico, potranno essere richieste dall'organizzatore, con congruo anticipo - ove possibile - rispetto all'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto.

24. Liberatoria utilizzo immagini. Il viaggiatore autorizza l'organizzatore e/o suoi collaboratori e ausiliari a effettuare fotografie e/o video durante la percorrenza degli itinerari previsti nel pacchetto, autorizzando l'organizzatore a pubblicare, anche per fini promozionali, tale materiale.

25. Assistenza medica. L'organizzatore non appresta, per l'esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto, alcuna assistenza medica. L'assistenza medica al viaggiatore è garantita ad opera del personale medico delle Strutture e dei Servizi Sanitari del luogo in cui si manifesta la necessità delle cure sanitarie, oltre che dalle eventuali coperture assicurative previste dall'organizzatore oppure stipulate dal viaggiatore.

26. Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio. Il viaggiatore è stato informato dall'organizzatore dell'opportunità, ove già non espressamente comprese nel prezzo, di stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore specifiche polizze assicurative che coprano il rischio derivante dall'annullamento del pacchetto e/o a tutela dei bagagli. L'organizzatore ha altresì informato il viaggiatore dell'opportunità, ove già non espressamente comprese nel prezzo, di stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore specifiche polizze assicurative a copertura delle spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie del medesimo viaggiatore.

27. Protezione in caso d'insolvenza o fallimento. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

28. Procedura di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale. L'organizzatore e il viaggiatore pattuiscono che la procedura di mediazione prevista dal D.Lgs. n. 28 del 4.3.2010 costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale. Resta comunque salva la facoltà del viaggiatore di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese consumatori e utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite ai sensi della Legge. n. 580 del 29.12.1993.

29. Foro competente. Per le controversie civili inerenti il pacchetto turistico la competenza territoriale è del giudice del luogo di residenza o domicilio del viaggiatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

Trattamento dei dati personali. I dati personali dei viaggiatori, necessari alla conclusione e all'esecuzione del contratto di pacchetto turistico e dei servizi turistici in esso inclusi, verranno trattati nel rispetto della normativa vigente, in modalità digitale e analogica. Titolare del trattamento dei dati personali del viaggiatore è l'organizzatore, limitatamente alle funzioni e attività di competenza dello stesso. L'eventuale rifiuto del viaggiatore al trattamento dei suoi dati personali determinerà l'impossibilità di perfezionamento e quindi di esecuzione del contratto di pacchetto turistico e dei servizi turistici in esso inclusi. I dati personali verranno trattati nel pieno rispetto del II Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (in inglese General Data Protection Regulation), ufficialmente regolamento (UE) n. 2016/679 in sigla RGPD[1] (più noto con la sigla inglese GDPR). I dati personali in ogni caso e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del viaggiatore.

Ultima revisione 30/11/2023
