

Nº 0283860

CERTIFICATO DI DATA CERTA

Si certifica che su questo documento informatico

altro-0283860.pdf

composto da n°18 pagine

È stata completata in data odierna, la procedura informatica di validazione temporale in conformità alle regole tecniche, ai sensi del DPCM 22 Febbraio 2013 e del DPCM 13 Novembre 2014.

PROCESSI INFORMATICI COMPLETATI:

- Apposizione di Marcatura Temporale (Aruba PEC Time Stamp Authority EQ A) - conforme al Regolamento UE n. 910/2014 eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature) per l'associazione di data e ora, certe e legalmente valide e opponibili a terzi, ai sensi DPCM del 30/03/2009 e dell'art. 20 comma 3 del CAD - D.lgs 82/2005
- Generazione e apposizione di Contrassegno Elettronico (anche in relazione alle specificità dello scenario, con termini differenti, quali "Timbro Digitale", "Codice Bidimensionale" o "Glifo") ai sensi dell'art. 23 del CAD - D.lgs 82/2005
- Archiviazione sicura certificata ISO 27001 per garantire nel tempo le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità



Per risalire all'originale informatico è necessario scansionare il Contrassegno Elettronico, utilizzando l'applicazione HONOS, disponibile per dispositivi Android e iOS.



29 ottobre 2024

Data

Contrassegno elettronico

SUPERNOVA SRL – P.IVA e C.F.: 02068500475

Registro delle Imprese di PISTOIA-PRATO

INFORMAZIONI GENERALI

Cosmo Supernova Tour Operator svolge l'attività di organizzazione e vendita di pacchetti turistici e l'attività di intermediazione dei singoli servizi che formano il pacchetto di viaggio.

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale, è disciplinata dal D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), specificamente dagli artt. 31 al 51novies dell'Allegato 1, come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del Codice civile in tema di trasporto e mandato in quanto applicabili.

Supernova srl in persona dei legali rappresentanti Emanuele Bartolini e Serena Bargiacchi, con sede in via Buonafonte 12/12A – 51100 Pistoia, opera come *Tour Operator*, Autorizzazione SCIA ID 02068500475-28102023-1258 del 28/10/2023, tramite questo sito concesso ad uso pieno ed esclusivo da Whext srls.

Polizza Responsabilità civile: Revo insurance spa OX00020661

Polizza insolvenza: Revo insurance spa OX00035915

ORGANIZZAZIONE TECNICA

Ogni pacchetto di viaggio avrà come unico organizzatore ed intermediario Cosmo Supernova tour operator.

ALLEGATO AL CONTRATTO DI VIAGGIO

Il cliente conferma espressamente di aver ricevuto e preso visione del programma di viaggio presente sul sito e di aver ricevuto le informazioni delle condizioni assicurative mediche e annullamento.

ORARI VETTORI AEREI, FERROVIARI E MARITTIMI

Vettori ed orari presenti sul programma di viaggio o indicati sul contratto sono indicativi e potranno subire modifiche da parte dei vettori stessi. Tutti gli orari saranno riconfermati 24/48 ore prima della partenza contattando il vettore.

Resta inteso che, l'Organizzatore non sarà in alcun modo responsabile per eventuali variazioni operate dai Vettori, anche qualora la modifica incida sulla durata del viaggio e/o sulle soluzioni alloggiative e/o sulle mete preventivate.

Allo stesso modo, non saranno oggetto di rimborso i costi e/o supplementi per eventuali *trasfert* acquistati dal Cliente da e per l'aeroporto rimasti inutilizzati e/o sostituiti a causa delle modifiche operate dal vettore.

ASSICURAZIONI ANNULLAMENTO E MEDICO BAGAGLIO

In ogni pacchetto turistico è inclusa una polizza MBA (Polizza medico, bagaglio, annullamento) operante per tutti i Clienti salvo i non residenti in Italia.

In tale ipotesi, il Cliente, è onerato di stipulare una propria polizza ai sensi di Legge, restando pertanto ed esclusivo rischio e/o responsabilità del Cliente, la mancata sottoscrizione della stessa.i

IDONEITA' AL VIAGGIO

Al momento dell'iscrizione il contraente dovrà segnalare eventuali disabilità o invalidità (sue o degli altri partecipanti) in modo da poter consentire all'organizzatore di verificare che i servizi proposti siano idonei e correttamente fruibili.

Invero, i pacchetti turistici offerti dall'organizzatore potrebbero non essere adatti a tutti.

L'Organizzatore informa ed invita il viaggiatore a prendere attenta visione delle caratteristiche del pacchetto turistico offerto al fine di avere piena conoscenza della tipologia del viaggio dal momento che, alcuni pacchetti potrebbero richiedere una preparazione specifica.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

1. PREMESSA: CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico (in seguito anche semplicemente "programma di viaggio") contenuta nei singoli pacchetti online nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.

Al momento dell'acquisto del pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener 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.

Resta inteso che il "programma di viaggio" potrà subire delle variazioni non preventivabili al momento dell'acquisto del pacchetto turistico.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

Gli organizzatori del pacchetto turistico, a cui il viaggiatore si rivolge, hanno autorizzazione di attività tour operator e agenzia di viaggio come specificata ad inizio condizioni e sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi assunti con i rispettivi contratti. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti dalla polizza assicurativa che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore 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. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori.

Ai fini del presente contratto s'intende per:

"*viaggiatore*": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;

"*professionista*": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

“organizzatore”: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c, numero 2.4 dell’art. 33 del codice del turismo;

“venditore”: il professionista diverso dall’organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

“stabilimento”: lo stabilimento definito dall’articolo 8, comma 1, lettera e, del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

“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;

“circostanze inevitabili e straordinarie”: una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

“difetto di conformità”: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

“rientro”: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

“punto vendita”: qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico.

3. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO

Si intende per “pacchetto turistico” la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: 1. il trasporto di passeggeri; 2. l’alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1, 2 o 3, e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come “servizio turistico integrativo”) ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
 - a) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - b) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
 - c) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga;
 - d) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l’indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest’ultimo o questi ultimi

professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

3.2 Si intende “*servizio turistico collegato*” almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: 1. al momento di un’unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; 2. l’acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

4. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE

4.1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un’offerta corrispondente Cosmo Supernova tour operator comunica al viaggiatore le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

- La destinazione o le destinazioni del viaggio, l’itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l’alloggio, il numero di notti comprese;
- I mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi e le date di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze: nel caso in cui l’orario esatto non sia ancora stabilito, l’organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell’orario approssimativo di partenza e ritorno.
- L’ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell’alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- I pasti inclusi;
- Visite, escursioni e altre attività incluse nel prezzo totale del pacchetto;
- Se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta (in ogni caso è fatto obbligo, come sopra detto, al viaggiatore comunicare eventuali problematiche significative) e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull’idoneità del viaggio o della vacanza che tengono conto delle esigenze del viaggiatore;
- La denominazione commerciale e l’indirizzo dell’organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- Il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un’indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- Le modalità di pagamento, compresi l’eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;

- L’eventuale numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all’articolo 41, comma 5, lettera a, prima dell’inizio del pacchetto per l’eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- Le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l’ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del Paese di destinazione;
- Le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell’inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall’organizzatore e/o delle penali applicate;
- Le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un’assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- Gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore;
- Informazioni sull’identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art. II Reg. Ce 21115 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 21115/05: “Se l’identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, l’organizzatore farà in modo che il passeggero sia informato non appena la loro identità sia stata confermata. Come previsto dall’art. 6.2 del Regolamento CE 2027/97, a richiesta dei passeggeri saranno fornite informazioni sulle disposizioni in merito alla responsabilità del vettore aereo comunitario per danni da morte, ferite e lesioni personali, sugli obblighi di copertura assicurativa, nonché informazioni sulle tempistiche degli anticipi di pagamento nei confronti della persona fisica avente titolo ad indennità.

4.2 In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi online che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita, laddove presenti, e dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida; gli orari definitivi dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza ed il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica.

5 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO – PRENOTAZIONI

5.1. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta e confermata dal cliente.

5.2. **Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico il viaggiatore riceverà una mail di conferma contenente tra le altre le modalità di pagamento del prezzo. Qualunque dettaglio non riportato correttamente nel modulo d’ordine (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: nome e cognome) dovrà essere tempestivamente segnalato dal viaggiatore. Il viaggiatore è in ogni caso, tenuto a**

comunicare all'organizzatore i propri dati esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

Eventuali problematiche legate ad errori di compilazione (quale a titolo esemplificativo: nome e/o cognome non corretti sui titoli di viaggio) non potranno in alcun modo essere addebitati a Supernova, salvo che per colpa imputabile a quest'ultima.

Resta inteso che la prenotazione si riterrà effettuata solo a seguito del pagamento dell'acconto entro le 48h successive alla compilazione del modulo di iscrizione. Se il viaggiatore non effettuerà il pagamento entro 48h l'iscrizione non sarà considerata.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali o in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

Eventuali documenti di viaggio saranno consegnati al coordinatore del viaggio.

Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto. Pertanto nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta all'organizzatore o al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione. Resta inteso altresì che, eventuali, viaggi e/o Tour aventi medesime caratteristiche, precedentemente organizzati dal Tour Operator non potranno costituire motivo di contestazione e/o richiesta risarcitoria e/o diminuzione del prezzo in quanto ogni viaggio (seppur speculare per meta e/o periodo) è costituito da un proprio programma di viaggio.

6. PENALI DI CANCELLAZIONE

Fermo quanto previsto al successivo art. 10 il contraente dichiara di essere consapevole di poter recedere dal contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del viaggio dietro: i) rimborso delle spese sostenute dall'Organizzatore per l'espletamento dell'incarico come voli, polizze e altri servizi acquistati a suo nome; ii) pagamento delle penali calcolate (in base al momento del recesso dal contratto) come segue:

- dalla prenotazione sino a 60 giorni prima della partenza: 10%**
- da 59 giorni a 30 giorni prima della partenza: 50%**
- da 29 giorni alla data della partenza: 100%**

La penale si esercita sul totale del pacchetto e non sull'acconto.

Ai sensi dell'art. 41 cod tur si comunica che l'organizzatore può recedere senza pagare un indennizzo in caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto con le seguenti tempistiche:

- entro e non oltre 20 giorni solari antecedenti la partenza se il viaggio è superiore ai 7 giorni;**
- entro e non oltre 7 giorni solari antecedenti la partenza se il viaggio è compreso tra 2 e 6 giorni;**
- entro e non oltre 48 ore antecedenti la partenza se il viaggio è inferiore a 2 giorni.**

7. PAGAMENTI

Salvo se diversamente pattuito, l'aconto del prezzo del pacchetto turistico, dovrà essere versato entro 48h dalla compilazione del modulo di iscrizione online.

All'interno della comunicazione saranno indicati altresì i termini e le modalità di pagamento ivi compresi eventuali altri acconti e/o rateizzi.

Il saldo dovrà essere versato entro e non oltre 30 giorni antecedenti la partenza (ovvero il diverso termine eventualmente comunicato dall'organizzatore).

Per le prenotazioni formalizzate nei 30 giorni che precedono la data di partenza, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto (da parte dell'Organizzatore). Resta inteso che in tal caso Cosmo potrà trattenere le somme già versate a titolo di indennizzo oltre al pagamento delle eventuali penali non ancora versate.

8. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO

8.1 Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato sul sito web dell'organizzatore. Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; – il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; – tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione anche a mezzo mail da parte dell'organizzatore al viaggiatore unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 9.2 In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

8.2. Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione: espressa nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

9. MODIFICA, RECESSO DELL'ORGANIZZATORE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

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

9.2 Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare le richieste specifiche accettate in precedenza e riportate espressamente nel contratto oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre 1'8% il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di

recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

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

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

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

- a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni;
- b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

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

10.2 Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al precedente comma, saranno addebitati: il costo individuale di gestione pratica e eventuali coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto. Sui rimanenti importi relativi alla quota individuale di partecipazione e/o altri supplementi, si applicheranno le penalità di cancellazione indicate nel dettaglio nella specifica scheda "Penali di cancellazione". Si precisa che il calcolo avviene sulla base del giorno di partenza e quello della cancellazione, la quale deve avvenire via mail o raccomandata AR, almeno 1 giorno lavorativo prima della partenza.

10.3 Nel caso in cui il pacchetto includa un volo, oltre alle penali sopra indicate, sono sempre dovute le penali stabilite dal fornitore o dalla compagnia aerea che sono del 100% già dal momento dell'emissione del biglietto e/o della conferma di prenotazione, in quanto trattasi di tariffe non rimborsabili. Le penali dei voli sono stabilite dalle regole tariffarie dei singoli vettori.

10.4 Le penali relative ad alcuni pacchetti quali viaggi su misura e viaggi di nozze o relative ad alcuni servizi che compongono il pacchetto, quali ad esempio tour guidati, mostre, visite, escursioni, crociere sono talvolta comunicate dai fornitori all'organizzatore solo al momento della cancellazione. Per questo motivo, oltre alle penali stabilite nei commi precedenti saranno sempre dovute le penali relative a tali servizi, che sono del 100% già dal momento della conferma di prenotazione.

10.5 In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

10.6 L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 10.5 e 9.5 oppure, con riguardo a quanto previsto al comma 1, rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 10.5 e 9.5, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

10.7 In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di 5 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 di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

Il viaggiatore può stipulare delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale.

11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

11.1 Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione del contratto, 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.

11.2 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.

11.3. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato al punto 1, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta si applica il punto 15.5

11.4. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i punti 15.6 e 15.7.

12. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE

12.1 Il viaggiatore può far sostituire a sé altra persona sempre che:

a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del relativo pacchetto; b) la persona soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; c) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo. Salvo ove diversamente indicato in relazione a singole pratiche, le spese amministrative e di gestione pratica sono pari ad euro 50,00 a persona per ogni cessione ad altro viaggiatore.

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

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

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

13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

13.1. Prima della conclusione del contratto ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale, concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione

13.2 Fermo quanto previsto in epigrafe in ordine alla polizza, i cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

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

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

certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall’itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

13.5 Al fine di valutare la situazione di sicurezza sociopolitica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro immediate vicinanze e, dunque, l’utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l’eventuale incidenza sostanziale sull’esecuzione del pacchetto, il viaggiatore avrà l’onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiaresicuri.it. Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori – on line o cartacei — poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri www.viaggiaresicuri.it (schede “Paesi”, “salute in viaggio” e “avvertenze”). Il viaggiatore è tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare la correttezza dei propri documenti personali nonché di munirsi di documenti validi per l’espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il venditore o l’organizzatore non hanno l’obbligo di procurare visti o documenti.

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

13.7 I viaggiatori dovranno 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 viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l’organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l’organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l’assistenza fornитagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

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

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

13a. COMPORTAMENTO E INTERAZIONE NEL GRUPPO

13a.1 In caso di uso di droghe, molestie ad uno o più partecipanti al viaggio o a cittadini del paese ospitante, rissa, intervento delle forze pubbliche, l'organizzatore provvederà all'immediata esclusione del partecipante dal gruppo, fornendo assistenza per il rimpatrio con spese a suo carico.

13a.2 I viaggi di gruppo sono pensati per offrire un ambiente amichevole e condiviso. Tutti i partecipanti sono tenuti a mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri viaggiatori e dello staff. Comportamenti maleducati, atteggiamenti polemici, lamentele incessanti o qualsiasi azione che possa compromettere negativamente l'atmosfera del gruppo e l'esperienza di viaggio, sarà considerata inaccettabile. In caso di cattivi comportamenti ripetuti che disturbino l'armonia del gruppo generando continue polemiche, il coordinatore avrà il diritto di richiamare l'individuo coinvolto per cercare soluzioni costruttive. Se, nonostante i richiami e i tentativi di risolvere il problema, i cattivi comportamenti persistano continuando a influire negativamente sull'esperienza del gruppo, il partecipante responsabile potrebbe essere allontanato dal viaggio, a sue spese, senza diritto a rimborsi. La nostra priorità è garantire un'esperienza di viaggio positiva per tutti i partecipanti, e ci aspettiamo che ciascun membro del gruppo rispetti questi principi di comportamento e interazione.

14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita online o con 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 l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire online una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

15. RESPONSABILITÀ PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO

15.1 Fermo quanto sopra previsto, ai sensi dell'art. 42 codice turismo, “*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 quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.*

2. *Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.*

3. *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 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, si applica l'articolo 43.*

4. *Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore 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 ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43, 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.

6. 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.

7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'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.

9. 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.

10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, e' impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7".

16. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI

Ai sensi dell'Art. 43 Codice del Consumo “*il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.*

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

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

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

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

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

A tal riguardo si ribadisce che, l'Organizzatore non sarà in alcun modo responsabile per eventuali variazioni operate dai Vettori, anche qualora la modifica incida sulla durata del viaggio e/o sulle soluzioni alloggiative e/o sulle mete preventive.

Allo stesso modo, non saranno oggetto di rimborso i costi e/o supplementi per eventuali *trasfert* acquistati dal Cliente da e per l'aeroporto rimasti inutilizzati e/o sostituiti a causa delle modifiche operate dal vettore.

17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

Ai sensi dell'Art. 47 del Codice del Turismo “*l'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.*

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

18. RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE

Il venditore deve indicare la propria qualità ed è responsabile esclusivamente dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro

funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

L'assicurazione inclusa nel pacchetto di viaggio a copertura delle spese di annullamento è valida solo per i cittadini con residenza italiana. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplica i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c.

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

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

L'organizzatore fornirà al viaggiatore informazioni riguardo alle eventuali esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR – Alternative Dispute Resolution), ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013.

21. GARANZIE AL VIAGGIATORE

21.1 L'organizzatore tecnico come da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti dalla polizza che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, se nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo.

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

22. RIFIUTO DI NUOVE PRENOTAZIONI

L'Organizzatore si riserva il diritto di rifiutare ed annullare, entro 30 giorni dalla prenotazione effettuata, nuove prenotazioni da parte di viaggiatori che, nei precedenti viaggi di gruppo o nei rapporti con l'organizzatore, abbiano violato gli obblighi di comportamento richiesti.

23. LIBERATORIA UTILIZZO FOTO/VIDEO

Fermo quanto previsto agli articoli che precedono, il Cliente prende atto che durante il viaggio potrebbero essere raccolte foto e video, anche ai fini pubblicitari (in seguito “riprese”). Il Cliente, con la sottoscrizione del modulo d'ordine, autorizza la pubblicazione delle riprese sui supporti cartacei e digitali (Social Media e Siti Web) di Supernova.

Dichiara infine che l'utilizzo delle “riprese” sono da considerarsi in forma del tutto gratuita e che in qualsiasi momento il consenso potrà essere revocato tramite comunicazione scritta (PEC o raccomandata A/R) da inviarsi all'Organizzatore.

24. FORO COMPETENTE E CALUSOLE FINALI.

Per ogni controversia inerente all'interpretazione, l'esecuzione e l'adempimento del contratto sarà competente esclusivamente l'Autorità Giudiziaria del Foro di Firenze, salvo quanto previsto dal Codice del Consumatore, e la legge applicabile sarà esclusivamente quella italiana.

L'invalidità e/o la nullità di qualunque clausola presente nelle Condizioni non comporterà l'invalidità.

25. INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi del Reg. UE n. 679/2016 (GDPR), Supernova in qualità di titolare del trattamento, informa che i dati personali acquisiti, saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata. In particolare, *il Tour Operator*, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE n. 679/2016, informa che i dati personali forniti dall'interessato, saranno oggetto di trattamento con strumenti elettronici e non, e saranno trattati al fine di ottemperare alle obbligazioni contrattuali sorte e compiere i conseguenti adempimenti legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per garantire il conseguimento di un'efficace gestione operativa di tali rapporti.

I dati personali in oggetto potranno anche essere comunicati – al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattuali o di legge – a tutte le persone fisiche e/o giuridiche (pubbliche e/o private) che concorrono alla realizzazione delle attività di trattamento, al fine di poter garantire il corretto svolgimento delle attività di fornitura relativa al presente contratto. Per queste finalità non è necessario il consenso (art. 6 c. 1 lett. b) del GDPR).

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per il corretto espletamento delle attività contrattuali. L'eventuale rifiuto dell'interessato rispetto al conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto (Pacchetto Turistico) e dare seguito alla relativa fornitura.

I dati personali trattati per le finalità sino ad ora indicate saranno conservati solo ed esclusivamente per il periodo di svolgimento delle attività oggetto di contratto e in ogni caso non oltre al decorso dei termini idonei per garantire l'eventuale difesa di un diritto della Società in sede di contenzioso.

L'interessato potrà sempre esercitare tutti i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Reg. UE n. 679/2016, tra cui quelli di accesso, rettifica, portabilità, aggiornamento, opposizione e limitazione al trattamento nonché cancellazione scrivendo una email all'indirizzo ciao@supernova.it.

In ogni caso sarà sempre possibile per l'interessato proporre reclamo – rispetto al trattamento in oggetto – dinanzi ad un'Autorità di controllo (quale ad esempio il Garante per la protezione dei dati personali).

Pistoia, 29 ottobre 2024

ULTIMO AGGIORNAMENTO 29.10.2024