

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista/viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator all'agenzia di viaggio, quale mandataria del Turista e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il turista/viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata - fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (di seguito il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (di seguito CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. Ai sensi dell'art. 18, comma VI del Codice del Turismo, l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

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

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione del pacchetto turistico è la seguente:

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

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico, redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Codice del Turismo. Il contratto costituisce titolo per accedere al Fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

### 5. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo, anche su supporto elettronico o per via telematica, una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori della scheda tecnica, del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. o S.C.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 turista, per cessione contratto di acquisto pacchetto (Art. 39 Cod. Tur.);
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio, per le revisioni consentite (Art. 40 Cod. Tur.).

L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari.

Al momento della conclusione del contratto l'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005, e della sua eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista dal medesimo Regolamento.

### 6. PRENOTAZIONI

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta sull'apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia.

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

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

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005) l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. Del D. Lgs. 206/2005.

### 7. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo dei pacchetti turistici, da versare, a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo, all'atto dell'ordine/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 quant'altro e comunque dovrà essere eseguito prima della partenza.

Qualora il pacchetto acquistato comprenda un volo di linea l'intero prezzo del biglietto aereo, comprese tasse aeroportuali, dovrà essere corrisposto all'atto della conferma della prenotazione.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia Intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal turista o per il tramite dell'intermediario dal medesimo turista scelto.

### 8. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo, a quanto comunicato all'atto della richiesta di prenotazione o a quanto indicato nel programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'operatore. 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 o diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, qualora il costo del pacchetto comprenda anche il costo del biglietto aereo;
- tasse comunali di soggiorno o di ingresso;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al metodo di calcolo, corso dei cambi ed ai costi di cui sopra come riportati nella scheda tecnica del catalogo, nei programmi fuori catalogo e comunque agli eventuali e successivi aggiornamenti dei parametri di riferimento. Le variazioni dei parametri verranno applicate come espressamente indicato nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo. Come espressamente indicato nella scheda tecnica, il tour operator si riserva il diritto di applicare e chiedere al consumatore il pagamento delle spese amministrative di revisione/variazione pratica.

### 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

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

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista potrà recedere senza il pagamento di penali, riacquisendo la somma già pagata, ed in alternativa esercitare il diritto di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostituito ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10.

Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.), restituirà al turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 2° comma qualora fosse egli ad annullare.

### 10. RECESSO DEL TURISTA

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista.

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

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

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

Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata 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 turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle

disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

## 12. SOSTITUZIONI

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

- 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;
- il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Turismo) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate nella scheda tecnica.

Si precisa che laddove il pacchetto turistico comprenda voli di linea in alcuni casi (in applicazione dell'articolo 944 del Codice di Navigazione) la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore aereo.

## 13. OBBLIGHI DEI TURISTI

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

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

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

In ogni caso tutti i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.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 turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

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

Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il turista avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.it). La decisione del turista di usufruire del pacchetto all'esito di dette verifiche comporterà l'assunzione consapevole del rischio del viaggio, anche ai fini dell'esonerazione di responsabilità di cui all'art. 46 del Codice del Turismo.

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art. 38 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei Turisti.

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

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

Il turista è sempre tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga, ai sensi dell'art. 48 del Codice del Turismo, di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Il turista è sempre tenuto ad informare l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari che possono incidere sulla fruibilità del viaggio (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

Il turista dichiara e riconosce di assumersi la piena responsabilità circa l'operato dell'Agenzia di Viaggi da lui stesso selezionata in relazione alle informazioni ricevute, alla consegna dei documenti nonché per il corretto e puntuale pagamento del corrispettivo dovuto alla Hankyu Travel International Europe s.r.l. per i servizi turistici dallo stesso prenotati/acquistati. In caso di mancato pagamento dei corrispettivi Hankyu Travel International Europe s.r.l. ha la facoltà di risolvere il contratto di viaggio di diritto mediante invio di semplice comunicazione scritta presso l'Agenzia di Viaggio intermediaria.

## 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni 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 depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

## 15. REGIME DI RESPONSABILITÀ - LIMITI

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

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzatore 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, compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 50 e salvo l'esonerazione di cui all'art. 46 Cod. Tur..

## 16. LIMITI DEL RISARCIMENTO

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Codice del Turismo e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti dalla C.C.V., dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

## 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali, quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

## 18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore possano verificare il merito di quanto asserito dal turista e porvi, a seconda del caso, tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.

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

## 19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o dell'intermediario speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico, da eventuali infortuni e da smarrimento o danni ai bagagli trasportati. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore. Il turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

## 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Turismo l'organizzatore potrà proporre al turista - a catalogo, sul proprio sito o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

## 21. GARANZIE AL TURISTA

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo e/o nel sito web del Tour Operator; potranno altresì essere anche indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turistaviaggiatore (parlarne perché va indicata la compagnia Filo Diretto, mettendo il numero di polizza e come poter contattare la compagnia)

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

### A) Disposizioni normative

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

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

### B) Condizioni di contratto

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18

L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

## Condizioni integrative HANKYU TRAVEL INTERNATIONAL EUROPE S.R.L. SCHEMA TECNICA

Ex Art. 5 Parte integrante delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici.

Hankyu Travel International Europe s.r.l. svolge attività di Tour Operator con autorizzazione amministrativa della Regione Lazio in data 03/05/1994, Decreto 10/94 e S.C.I.A. Provincia di Roma in data 29/01/2015, n. 11485, Sede legale: Via Torino n. 150 – 00184 Roma.

Garanzia assicurativa: Hankyu Travel International Europe s.r.l. è assicurata in conformità alle prescrizioni del Codice del Turismo, D.L. 23.05.2011 N. 79, con Polizza di Responsabilità Civile Professionale n.802424103, AMISSIMA ASSICURAZIONI Spa.

Validità: dal 31/12/2016 al 31/12/2017 salvo dove diversamente indicato.

**Quota individuale gestione pratica:** Adulti (dai 12 anni in su) € 40,00 – Bambini (2 – 12 anni non compiuti) e infanti nessuna spesa apertura pratica.

### Pagamenti (Art. 7)

Le prenotazioni vanno accompagnate dalla quota "individuale gestione pratica" non rimborsabile.

Contestualmente alla conferma della prenotazione del pacchetto turistico dovrà essere versata la quota di gestione della pratica ed un acconto del 25% sul prezzo totale del pacchetto turistico. Il saldo dovrà essere versato improrogabilmente entro 20 giorni dalla data di partenza, salvo diverso ed espresso accordo tra le parti per situazioni particolari.

Tutte le prenotazioni effettuate nei 20 giorni che precedono la data di partenza dovranno essere saldate dietro versamento dell'intero importo del pacchetto turistico, unitamente alla quota di gestione pratica e alla quota assicurativa, al momento stesso della prenotazione.

In caso di pacchetti turistici con emissione anticipata di biglietteria aerea a garanzia di una particolare tariffa dovrà essere effettuato il pagamento dell'intero importo di tale tariffa e delle relative tasse aeroportuali.

La penalità prevista in caso di variazione o annullamento della biglietteria emessa sono calcolate in base alle regole indicate dalla compagnia aerea. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutoria espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

### Prezzo (Art. 8) – Servizi a terra

I valori di riferimento dei parametri per tutti i servizi a terra sono i seguenti:

cambio Euro/JPY 1,00€ = 123 JPY

Le quote individuali di partecipazione, riportate nel catalogo e/o sul sito [hankyu-euro.com](http://hankyu-euro.com) sono sempre espresse in euro e calcolate in base ai tassi di cambio stimati alla data di determinazione dei prezzi in corso di validità dei programmi di viaggio pubblicati su carta e online e loro eventuali, successivi aggiornamenti, come specificato all'art. 8.

Le quote sono pertanto soggette a variazioni al rialzo, qualora successivamente alla stipula del contratto intervengano variazioni nei parametri di seguito descritti. Il prezzo pubblicato o il prezzo comunicato nella "conferma-estratto conto" della prenotazione potrà subire incrementi fino a 20 giorni precedenti la data della partenza esclusivamente nei casi indicati all'art. 8 delle condizioni generali, ai sensi dello stesso articolo si precisa che le quote non subiranno variazioni per oscillazioni dei parametri valutari inferiori al 3%.

### Variazione del prezzo.

Il prezzo pubblicato o comunicato nella conferma della prenotazione potrà subire incrementi fino a 20 giorni precedenti la data di partenza e solo per i casi di cui all'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita. Ed ai sensi dello stesso articolo, si precisa, che i prezzi non subiranno variazioni per oscillazione del cambio € / JPY se inferiori al 3%. Qualora invece la variazione dovesse essere superiore al 3% l'adeguamento sarà applicato per intero ai soli servizi a terra. In caso di variazioni di prezzi superiori al 10% il turista ha il diritto di recedere dal contratto senza pagamento di penali.

Le variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante nonché dei diritti e delle tasse quali quelli di atterraggio, di imbarco o sbarco nei porti ed aeroporti, potranno subire modifiche ai sensi e nel rispetto del Codice del Consumo (Art. 90). Per i costi del carburante, per i voli di linea, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalle compagnie aeree.

### Tariffe aeree

Le tariffe aeree, le tasse aeroportuali e gli orari dei voli si basano su quelli in vigore alla data dell'emissione del preventivo. Pertanto al momento della conclusione del contratto il prezzo potrebbe variare.

In caso di emissione immediata del biglietto aereo l'importo addebitato include gli adeguamenti operati dalla compagnia aerea sino alla data di emissione ed esclude la possibilità che vengano applicati ulteriori adeguamenti successivi alla data di emissione del biglietto stesso.

In caso di emissione posticipata del biglietto aereo rispetto alla data di conclusione del contratto di viaggio il prezzo del biglietto sarà soggetto agli adeguamenti (costi di trasporto, costi del carburante, diritti e tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco) operate dalla compagnia aerea: il turista sarà tenuto a pagare l'importo risultante dall'eventuale adeguamento del prezzo del biglietto operato dalla compagnia e comunicato da Hankyu Travel International Europe s.r.l. che non si fa carico di penali dovute a forzate riemissioni della biglietteria qualora i dati dei passeggeri comunicati all'atto della prenotazione non corrispondano a quelli riportati sul documento valido per l'espatrio.

### Sostituzioni e variazioni su richiesta

Per qualsiasi variazione chiesta dal turista successivamente alla conferma del pacchetto turistico ci sarà un addebito aggiuntivo pari ad € 40,00 per ogni modifica a cui va aggiunto il pagamento di tutte le spese aggiuntive sostenute dall'Organizzatore per operare la variazione e le penali che verranno applicate dai fornitori dei servizi oggetto di modifica.

La modifica del nominativo di un turista che rinuncia con un altro, che lo sostituisce, può non essere accettata da un terzo fornitore dei servizi anche se effettuata entro il termine di cui all'art.12, paragrafo a), Condizioni Generali di Contratto di Vendita. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile della mancata accettazione della modifica da parte di terzi fornitori dei servizi, fermo restando che la mancata accettazione sarà comunicata tempestivamente alle parti interessate prima della partenza e, qualora la stessa comporti conseguentemente il recesso dal contratto da parte del turista, saranno applicate le stesse condizioni di recesso indicate al punto che segue (Recesso del turista).

### Recesso del turista

In caso di recesso del turista dal contratto prima della partenza, e con esclusione dei casi elencati al comma 1, art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita, ed indipendentemente dall'acconto pagato come previsto dall'art. 7, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita, e tranne i casi in seguito specificati e/o in fase di conferma dei servizi, saranno addebitati a titolo di penale:

- la quota individuale di gestione della pratica ;
- le penalità relative alla biglietteria aerea (tariffe speciali, instant purchase, voli di linea) applicate dal vettore aereo in base al proprio regolamento ; e/o ad alcuni servizi specificati all'atto della prenotazione, le cui penali potranno differire in misura sostanziale da quelle riportate di seguito:
- il premio della copertura assicurativa;
- le spese per l'ottenimento del visto di ingresso;
- le seguenti percentuali sulla quota di partecipazione:

### Pacchetto Viaggio:

- a) 10% del prezzo del pacchetto turistico dalla data di conclusione del contratto fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza;
- b) 25% del prezzo del pacchetto turistico da 29 fino al 21 giorni lavorativi prima della partenza;
- c) 50% del prezzo del pacchetto turistico da 20 fino ad 11 giorni lavorativi prima della partenza;
- d) 75% del prezzo del pacchetto turistico da 10 fino a 3 giorni lavorativi prima della partenza;
- e) 100% del prezzo del pacchetto turistico dopo tali termini.

### Copertura assicurativa

All'acquisto di un pacchetto turistico il turista è tenuto a stipulare una polizza assicurativa di viaggio a copertura delle penali di annullamento, delle spese relative a malattia, infortunio, furto o danneggiamento bagaglio, rimpatrio, etc. Le prestazioni previste dalla polizza e la Tabella Premi sono riportate nell'estratto delle condizioni di assicurazione

### Escursioni e servizi facoltativi in loco

Le escursioni, i servizi e le prestazioni disponibili nella località di destinazione e descritte nel presente catalogo possono subire modifiche sostanziali a discrezione degli organizzatori locali, qualora fossero acquistate direttamente in loco e non comprese nel prezzo finale del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte in opuscoli, cataloghi, sito internet e quant'altro, sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Hankyu Travel International Europe s.r.l. nella veste di organizzatore.

Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta ad Hankyu Travel International Europe s.r.l. né a titolo di organizzatore né di intermediario dei servizi anche nell'eventualità che a titolo di cortesia, residenti accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

### Indicazioni e informazioni

Eventuali indicazioni fornite in modo verbale sulle caratteristiche dei prodotti/ servizi che formano il pacchetto acquistato e che potrebbero differire da quanto riportato sul catalogo, nei documenti contrattuali o sul sito [hankyu-euro.com](http://hankyu-euro.com) non comportano responsabilità ad Hankyu Travel International Europe s.r.l.

Gli itinerari, le date di partenza e le quote sono sempre aggiornate sul sito [hankyu-euro.com](http://hankyu-euro.com). Quanto riportato sul sito è da considerarsi valido in caso di difformità da quanto riportato sul catalogo. Pertanto si suggerisce, e si consiglia, di accedere al sito per acquisire le informazioni valide al momento della consultazione.

### Privacy

#### INFORMATIVA EX ART. 13 DLGS 196/2003 e successive modificazioni

I dati personali il cui conferimento è obbligatorio per la conclusione e l'esecuzione del contratto, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire relativi servizi.

Titolari dei trattamenti sono, salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente visibili anche su catalogo e/o nei rispettivi siti web, l'Agenzia venditrice e l'Agenzia organizzatrice. Laddove necessaria, la comunicazione dei dati sarà eventualmente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei servizi parte del pacchetto turistico o comunque soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno essere inoltre comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio di diritti in sede legale.

Il cliente in ogni momento potrà esercitare i diritti ex art. 7 DLGS 196/2003 contattando il titolare del trattamento Sig. Hiroshi Okada, Via Torino n. 150 – 00184 Roma – [info2@hankyu-euro.com](mailto:info2@hankyu-euro.com)

### 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.