



## PERSONAL TOUR

Viaggi - Vacanze - Turismo  
21100 VARESE - Italia - Via Ugo Foscolo, 12  
Tel. 0332 / 29 89 11 - Fax 28 93 80

### SCHEDA TECNICA E' IMPORTANTE SAPERE

Ex. Art. 5 – Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici

#### Organizzazione tecnica:

Personal Tour Srl – Via Foscolo n. 12 - 21100 Varese

Licenza P.S. N. 13-C del 16-6-1979 e Autorizzazione Regionale 17312/9583 del 5 agosto 1988.

La validità del presente sito va dal 1 gennaio 2014 al 31 dicembre 2014

PERSONAL TOUR ha stipulato ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo (D.Lgs. n. 79 del 23 Maggio 2011), una polizza per la Responsabilità Civile Professionale con Unipol Assicurazioni S.p.A. n. 100136584 per un massimale di € 2.065.828,00.

**A maggior tutela del turista, PERSONAL TOUR Srl ha inoltre stipulato con la medesima Compagnia di Assicurazione una polizza con la quale il massimale viene elevato a € 33.500.000,00.**

#### 1) QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Le quote comprendono:

- viaggi in autopullman gran turismo;
- passaggi aerei in classe turistica, con voli di linea, low cost e noleggiati;
- passaggi marittimi 2ª classe;
- sistemazione in Hotel da noi selezionati ed abitualmente utilizzati;
- pasti come da programma;
- visite con guida parlante italiano ove indicato;
- assistenza di nostro accompagnatore per tutta la durata del viaggio, salvo diversamente indicato
- polizza sanitaria a copertura delle spese mediche per l'intera durata del viaggio;
- polizza copertura perdita e danneggiamento bagaglio;
- documentazione di viaggio.

Le quote non comprendono:

- bevande ai pasti;
- ingressi a musei, monumenti, siti archeologici (salvo ove diversamente indicato);
- facchinaggi;
- tutto quanto non espressamente indicato in programma.
- A qualsiasi prezzo esposto vanno aggiunte le eventuali tasse locali, che variano secondo la località a lo Stato e che devono essere pagate in loco

#### 2) ISCRIZIONI

Le iscrizioni si ricevono presso la PERSONAL TOUR o presso le Agenzie di viaggio autorizzate.

L'accettazione delle iscrizioni è subordinata alla disponibilità dei posti e s'intende perfezionata al momento della conferma da parte della PERSONAL TOUR stessa e comunque sempre alla sottoscrizione del contratto di viaggio e al versamento dell'acconto.

Il viaggio si effettua con un minimo di 30 partecipanti e viene confermato entro 20 giorni antecedenti la partenza.

Per il viaggio in autopullman i posti vengono assegnati progressivamente seguendo l'ordine di iscrizione. Iscrivetevi in anticipo, avrete una migliore sistemazione. I viaggi in aereo non prevedono assegnazione posti.

### 3) PARTENZE

VARESE – Piazzale Trieste – (Stazione Ferrovie Stato)

Con un minimo di 10 persone sono previsti trasferimenti a partenze da:

GALLARATE – BUSTO ARSIZIO - OLGiate COMASCO – MILANO

L'esatto punto di partenza e il relativo orario, sarà comunicato sul **Foglio Notizie** che verrà consegnato con i documenti di viaggio, e rappresenta il titolo comprovante la partecipazione al viaggio e il relativo pagamento.

### 4) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione, dovrà essere versato, a titolo di acconto, il 25% del pacchetto turistico, secondo quanto riportato all'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici. Il saldo dovrà essere versato almeno venti giorni prima della partenza oppure in concomitanza con la prenotazione, se questa è effettuata nei 20 giorni antecedenti la partenza.

### 5) QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Le quote sono state calcolate in base ai cambi, ai costi del trasporto e dal costo dei servizi alberghieri in vigore, al momento della redazione del catalogo, mese di gennaio dell'anno in corso.

Esse potranno essere variate fino a 20 giorni precedenti la partenza, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- Costi di trasporto, incluso il costo del carburante e delle coperture assicurative;
- Diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti o negli aeroporti, ai sensi e nel rispetto del Codice del Turismo.
- Quanto al costo del carburante, per i voli di linea, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalle Compagnie Aeree
- Variazioni dei tassi di cambio.

### 6) RECESSO DEL CONSUMATORE

Il turista che recede il contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma dell'art. 10 Recesso del turista o al secondo comma dell'art. 7 Pagamenti, delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici, saranno addebitati, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 delle medesime condizioni, a titolo di penale:

- la quota eventuale di iscrizione al viaggio;
- il corrispettivo di copertura assicurativa richiesta al momento della conclusione del contratto o già inserito nella quota di partecipazione;
- le penalità relative alla biglietteria aerea, marittimo ferroviaria (tariffe speciali, instant purchase, low cost e voli di linea).

Le seguenti percentuali della quota di partecipazione al viaggio:

- 10% di penale per rinunce fino a 61 giorni prima della partenza
- 20% di penale per rinunce da 60 a 31 giorni prima della partenza
- 30% di penale per rinunce da 30 a 21 giorni prima della partenza
- 50% di penale per rinunce da 20 a 11 giorni prima della partenza
- 75% di penale per rinunce da 10 a 4 giorni prima della partenza
- 100% oltre tale termine.

Si precisa che:

- per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni;
- per determinati servizi turistici le penali possono essere del 100% già al momento della prenotazione / conferma; tali precisazioni saranno indicate nel programma, nei documenti relativi ai programmi fuori catalogo o ai viaggi su misura o a viaggi e servizi in genere non rientranti pienamente o parzialmente nel presente catalogo.
- Nessun rimborso dopo tale termine o in caso di interruzione del viaggio o del soggiorno già intrapreso, per volontà unilaterale;
- Le medesime penali verranno applicate a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di annullamento di un partecipante abbinato ad un proprio compagno di viaggio, a chi annulla saranno addebitate le percentuali come da condizioni, l'altro passeggero dovrà corrispondere il supplemento per la camera singola.

## **7) SOSTITUZIONE**

Qualsiasi variazione richiesta, ex art. 12 Sostituzioni delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici, dal turista successivamente alla conferma da parte di Personal Tour Srl di tutti i servizi facenti parte del pacchetto, comporta l'addebito al turista di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a Euro 50.00 totali per variazione. Inoltre, per il cambio nome su voli di linea, charter o low cost, il costo di emissione del nuovo biglietto. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12, paragrafo a) delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici.

L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

## **8) ASSICURAZIONE COPERTURA SPESE MEDICHE E BAGAGLIO**

La polizza, inclusa nella quota di partecipazione prevede le seguenti prestazioni: Centralino operativo 24 ore su 24 – rimpatrio sanitario (escluso aereo sanitario) – rimborso spese di cura fino a Euro 2582,23 per l'estero e fino a Euro 258,23 per l'Italia – rientro della salma – viaggio di un familiare in caso di ricovero ospedaliero – spese perdita bagaglio fino a Euro 258,23 per l'Italia ed Euro 413,17 per l'estero. Le condizioni della polizza saranno consegnate al ritiro della documentazione del viaggio, e sono visibili nel sito [www.personal-tour.it](http://www.personal-tour.it)

## **9) ASSICURAZIONI CONTRO LE PENALITÀ DI ANNULLAMENTO**

Al momento dell'iscrizione al viaggio è possibile consigliabile, quando esclusa, stipulare una speciale polizza contro le penalità derivanti dalla rinuncia al viaggio, causa malattia grave ed improvvisa del partecipante o di un familiare. Il costo di tale polizza è del 4% della quota di partecipazione, salvo diversamente indicato. Le condizioni della polizza saranno consegnate al ritiro della documentazione del viaggio e sono visibili nel sito [www.personal-tour.it](http://www.personal-tour.it)

## **10) ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE**

L'organizzazione del viaggio può, senza indennità, annullare il contratto, totalmente o parzialmente, per causa di forza maggiore nonché nel caso in cui prima o durante l'esecuzione dello stesso si manifestino circostanze di carattere eccezionale che l'organizzatore del viaggio non poteva conoscere al momento della stipulazione del contratto e che, se le avesse conosciute in quel momento, gli avrebbero fornito valide ragioni per concluderlo. (Ad esempio gli scioperi, le calamità naturali e le avverse condizioni atmosferiche, gli avvenimenti bellici, gli atti di terrorismo, le sommosse ed i disordini civili in generale). L'organizzatore del viaggio può, inoltre, annullare il contratto a causa del mancato raggiungimento del minimo di partecipanti previsto nel programma informandone il viaggiatore almeno 20 giorni prima della data prevista di partenza. Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di effettuare il viaggio proponendo una soluzione alternativa, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, l'organizzatore restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato.

## **11) RESPONSABILITÀ DEI VETTORI**

I vettori sono responsabili nei confronti dei viaggiatori limitatamente alla durata del trasporto con i loro mezzi, in conformità a quanto da essi previsto nelle proprie condizioni di trasporto. I programmi sono pubblicati dietro la sola responsabilità dell'organizzatore. Non sono quindi pubblicati per conto dei vettori i cui servizi vengono impiegati durante il viaggio, né quindi li impegnano.

## **12) CAUSE FORZE MAGGIORI:**

SCIOPERI – SOSPENSIONI PER AVVERSE CONDIZIONI ATMOSFERICHE – AVVENIMENTI BELLICI – DISORDINI CIVILI E MILITARI – SOMMOSSE – CALAMITÀ NATURALI – SACCHEGGI – ATTI DI TERRORISMO – Questi fatti ed altri simili costituiscono causa di forza maggiore e non sono imputabili ai vettori ed all'organizzatore. Eventuali spese supplementari sopportate dal partecipante, non saranno, pertanto, rimborsate, né tantomeno lo saranno le prestazioni che per tali cause venissero meno

e non fossero recuperabili. Inoltre l'organizzatore non è responsabile del mancato utilizzo dei servizi dovuto a ritardi o cancellazioni dei vettori aerei marittimi e terrestri.

### 13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHI

La categoria degli alberghi è indicata in ogni programma ed è quella ufficiale del paese di destinazione. La sistemazione è in camere a 2 letti. Il supplemento camera singola è accettato senza impegno in base alle disponibilità dell'albergo. Le camere singole sono talvolta meno confortevoli per ubicazione e arredamento.

Le camere triple sono generalmente camere doppie con un letto aggiunto. Lo spazio a disposizione risulta quindi ridotto. L'orario per il check in e out varia a seconda dall'albergo. Tutte le segnalazioni effettuate agli alberghi non sono mai garantite.

### 14) ESCURSIONI IN LOCO

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal passeggero in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, sono estranee all'oggetto del contratto stipulato da Personal Tour Srl nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Personal Tour Srl né a titolo di organizzatore né di intermediazione di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi delle prenotazioni di tali escursioni.

### 15) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore senza ritardo affinché l'organizzatore di viaggio o il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In ogni caso il viaggiatore deve, a pena di decadenza, sporgere reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno.

L'organizzatore è responsabile solo per i servizi a lui prenotati e facenti parte del pacchetto base; pertanto qualsiasi lamentela per servizi acquistati in loco, dovrà essere fatta direttamente ai responsabili di zona ed a loro imputato.

### 16) VENDITA A DISTANZA

Ai sensi dell'art. 32 comma 2 del Codice del Turismo (D.Lgs. n. 79 del 23 Maggio 2011), si comunica al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e seguenti del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo). Si rendono perciò applicabili al turista che recede dal contratto sottoscritto a distanza le penali d'annullamento previste ed indicate nella scheda tecnica.

### 17) DOCUMENTO PER L'ESPATRIO

Le informazioni relative ai documenti e visti richiesti dai vari Paesi riportate nei programmi sono aggiornate alla data di stampa e si riferiscono a cittadini italiani adulti.

Si segnala che a fronte dei ripetuti disagi determinati dal mancato riconoscimento da parte di alcuni Paesi delle carte di identità valide per l'espatrio prorogate (cartacee rinnovate con il timbro o carte elettroniche rinnovate con il certificato), il Ministero dell'Interno ha emanato la Circolare n.23 del 28.7.2010, con la quale ha comunicato che i possessori di carte di identità rinnovate o da rinnovare possono richiedere al proprio Comune di sostituirle con nuove carte d'identità, la cui validità decennale decorrerà dalla data di emissione del nuovo documento.

Vi invitiamo, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento dei documenti, anche dei minori, carta di identità, passaporto in corso di validità e in regola con la marca da bollo, visti, trattamenti sanitari, presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115 e/o il sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)) adeguandovi prima del viaggio.

Ricordiamo che il **minore** può viaggiare:

- con un Passaporto individuale
- con la Carta d'Identità solo nella U.E.

N.B. Se nel documento personale del minore non ci sono i nomi dei genitori, consigliamo agli stessi di portare al seguito anche un certificato di nascita o uno stato di famiglia, in modo che si possa avere la certezza sulla paternità o maternità. Questo perché, pur non essendo un simile obbligo previsto espressamente dalla legge, potrebbe sussistere il dubbio che l'accompagnatore sia realmente il genitore; dunque per la tutela dei minori e per evitare disagi e/o mancati imbarchi al momento della partenza, è importante poter dimostrare concretamente l'esistenza del rapporto genitoriale.

**DICHIARAZIONE DI ACCOMPAGNO:** Ogni volta che un minore degli anni 14 viaggia all'estero, ovvero fuori dal territorio nazionale, non accompagnato da uno dei genitori o da chi ne fa le veci, necessita di una dichiarazione di accompagnamento in cui deve essere riportato il nome della persona o dell'ente cui il minore viene affidato, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.

**Ricordiamo che è responsabilità dei passeggeri procurarsi i documenti di viaggio necessari e conformi alle richieste dell'ufficio dogana e immigrazioni. Ai passeggeri sprovvisti dei corretti documenti di viaggio non sarà permesso l'imbarco e non verrà loro rimborsato il viaggio.**

Se il viaggio prevede un transito o un soggiorno negli Stati Uniti, si ricorda che a partire **dal 12 gennaio 2009** è **obbligatorio** ottenere un'autorizzazione ESTA (Electronic System for Travel Authorization) per potersi recare negli Stati Uniti nell'ambito del programma "Viaggio senza Visto" (Visa Waiver Program). L'autorizzazione va ottenuta prima di salire a bordo del mezzo di trasporto, aereo o navale, in rotta verso gli Stati Uniti.

I cittadini di Paesi aventi diritto a partecipare al programma "Viaggio senza Visto" possono già da tempo richiedere tale autorizzazione anticipata accedendo tramite Internet al Sistema Elettronico per l'Autorizzazione al Viaggio (ESTA) (Electronic System for Travel Authorization).

Dal 26 giugno 2012 tutti i minori potranno viaggiare soltanto con un documento di viaggio individuale. Ne consegue che da quella data non sono più valide tutte le iscrizioni dei minori sul passaporto dei genitori. Al contempo i passaporti dei genitori con iscrizioni di figli minori rimangono validi per il solo titolare fino alla naturale scadenza.

Attenzione: le nuove disposizioni prevedono che i minori di 14 anni che si recano all'estero non accompagnati da uno dei genitori o da chi ne fa le veci siano muniti di una dichiarazione che riporti il nome della persona, dell'ente o della compagnia di trasporto cui il minore è affidato, rilasciata da chi può dare l'assenso, convalidata dalla Questura o dalla autorità consolare italiana.

Anche i minori possono beneficiare del "Visa Waiver Program" (Programma di viaggio in esenzione di Visto), solo se in possesso di passaporto individuale, non essendo sufficiente né la loro iscrizione sul passaporto dei genitori, ormai non più valida.

Per entrare negli Stati Uniti d'America in esenzione di visto "Visa Waiver Program" – Programma di viaggio in esenzione di Visto", occorre essere in possesso di uno dei seguenti documenti:

- passaporto elettronico, rilasciato a partire dal 26 ottobre 2006;
- passaporto a lettura ottica rilasciato o rinnovato prima del 26 ottobre 2005;
- passaporto con foto digitale rilasciato fra il 26 ottobre 2005 e il 26 ottobre 2006.

Per usufruire del programma "Visa Waiver Program" (Programma di Viaggio in esenzione di Visto) è necessario:

- viaggiare esclusivamente per affari e/o per turismo;
- rimanere negli Stati Uniti non più di 90 giorni;
- possedere un biglietto di ritorno.

## **18) COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA**

Ai sensi dell'articolo 17 della legge n.38/2006. La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

## **19) GARANZIA di RISERVATEZZA**

La PERSONAL TOUR informa, a norma del D.Legs. 196/03, che i dati in nostro possesso o forniti dai clienti, saranno trattati elettronicamente con la massima riservatezza, unicamente per ragioni contabili, obblighi legali e amministrativi, e per far conoscere nuove proposte della PERSONAL TOUR. Ai sensi dell'art. 7 del D.Legs. 196/03, in qualsiasi momento è possibile richiedere l'aggiornamento, la cancellazione dei dati in questione o esercitare il diritto di opporsi alla spedizione di nuove offerte.

Ogni richiesta o comunicazione in merito dovrà essere inviata a: PERSONAL TOUR S.r.l – Via Foscolo, 12 – 21100 VARESE.

## **20) LE NOSTRE GARANZIE**

La nostra organizzazione garantisce di **operare nel pieno rispetto delle Leggi vigenti** in materia di viaggi e turismo, con regolari licenze, autorizzazioni, permessi, ottemperando a tutti gli adempimenti fiscali e con le massime coperture assicurative.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## 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 (il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

## 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 Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

## 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) 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;
- b) 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;
- c) turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

## 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

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

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

## 5. INFORMAZIONI 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 viaggiatore (Art. 39 Cod. Tur.);
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (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/i vettore/i effettivo/i, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005, e della sua/loro eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista dal medesimo Regolamento.

## 6. PRENOTAZIONI

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

L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria.

L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma 2 Cod. Tur.

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 del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

## **8. PREZZO**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse o diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

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

Prima della partenza l'organizzatore o 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 esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10.

Il 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, 4° 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 rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

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 in scheda tecnica.

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

In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

I consumatori 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 sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

I consumatori 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 consumatori 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 tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

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



Il turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

#### **14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel 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'**

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 da lui personalmente 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'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 Cod. Tur.

#### **16. LIMITI DEL RISARCIMENTO**

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

#### **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 vi pongano 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 o all'intermediario, 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 del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico, da eventuali infortuni e da vicende relative 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. Tur. 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. FONDO DI GARANZIA (art. 51 Cod. Tur.)**

Il Fondo Nazionale di Garanzia istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore:

- a) rimborso del prezzo versato;
- b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al Fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza.

L'organizzatore e l'intermediario concorrono ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

---

## **ADDENDUM**

### **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI**

#### **A) DISPOSIZIONI NORMATIVE**

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, 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.).

---

### **INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL REG. 2027/1997**

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità:

Non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero.

Per danni superiori a 100.000 DSP (equivalenti a circa 120.000 Euro) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile.

In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 DSP (circa 5.000 Euro).

In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa 1.200 Euro).

È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione.

I vettori appartenenti a Stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato.

Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con Personal Tour Srl è comunque disponibile a richiesta presso i nostri uffici.

La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Turismo e dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate nel presente catalogo.

### **INFORMAZIONE AI PASSEGGERI AI SENSI DEL REG. 2111/2005**

Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005.

## **PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto, nel pieno rispetto del D.Leg. 196/03 in forma cartacea e digitale. I dati personali forniti al momento della prenotazione saranno trattati in forma anonima per eventuali elaborazioni statistiche direttamente da Personal Tour Srl (in qualità di titolare del trattamento ai sensi di legge), e/o da società da essa controllate e/o ad essa collegate, tramite le persone incaricate ai sensi di legge. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi nel pacchetto turistico e alle Autorità qualora imposto da specifiche normative.

Il turista potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 D.Leg.193/03 contattando Personal Tour Srl.