

## **Condizioni generali - Catalogo I VILLAGGI 2019 - Anteprima**

Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

Oggetto e contenuto del contratto di vendita del pacchetto turistico

Eden Viaggi S.r.l. svolge l'attività di intermediazione di singoli servizi turistici e l'attività di organizzazione e vendita di pacchetti turistici. I servizi ed i pacchetti turistici illustrati in questo catalogo saranno offerti in vendita alle condizioni nello stesso descritte fatto salvo quanto indicato al successivo articolo 5 [validità del catalogo] e quanto comunicato all'atto della richiesta di prenotazione.

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 viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il 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 (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, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 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.

### **2. Regime amministrativo**

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza.

L'Organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto.

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 contratto di pacchetto turistico si intende per:

a) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, 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 di cui al Codice del Turismo.

b) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista

c) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

d) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato.

e) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

f) 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;

g) 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;

h) difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.

i) 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;

l) rimpatrio, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

#### 4. Nozione di pacchetto turistico

I servizi turistici ed i pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo avranno validità sino alla data sotto indicata alla voce **VALIDITÀ DEL PROGRAMMA**. I prezzi, gli sconti, le riduzioni e quant'altro relativo alla determinazione dei prezzi dei servizi turistici e dei pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo sono e restano validi sino alla data sotto indicata alla voce **VALIDITÀ DEL LISTINO PREZZI**; successivamente allo scadere di tale termine i prezzi, gli sconti, le riduzioni e quant'altro relativo alla determinazione dei prezzi dei servizi turistici e dei pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo saranno pubblicati e costantemente aggiornati on line al seguente indirizzo: [www.edenviaggi.it](http://www.edenviaggi.it), sezione "Cataloghi".

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali: 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, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

l) 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;

2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono:

2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;

2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;

2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;

2.4) 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 online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono 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.

## 5. Validità del programma e del listino prezzi

I servizi turistici ed i pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo avranno validità sino alla data sotto indicata alla voce VALIDITÀ DEL PROGRAMMA. I prezzi, gli sconti, le riduzioni e quant'altro relativo alla determinazione dei prezzi dei servizi turistici e dei pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo sono e restano validi sino alla data sotto indicata alla voce VALIDITÀ DEL LISTINO PREZZI; successivamente allo scadere di tale termine i prezzi, gli sconti, le riduzioni e quant'altro relativo alla determinazione dei prezzi dei servizi turistici e dei pacchetti di viaggio tutti descritti in questo catalogo saranno pubblicati e costantemente aggiornati on line al seguente indirizzo: [www.edenviaggi.it](http://www.edenviaggi.it), sezione "Cataloghi".

Con l'esecuzione della prenotazione il consumatore dichiara e riconosce di aver visionato, letto e ricevuto dall'Agenzia di Viaggi presso la quale ha eseguito la prenotazione una copia integrale delle Condizioni generali di Vendita in vigore all'atto della prenotazione. Nel caso di intermediazione di servizio di trasporto da effettuarsi mediante vettori di linea (voli non ITC –charter-) ovvero di pacchetti turistici comprendenti tale tipologia di trasporto aereo il relativo biglietto aereo, fatto salvo quanto diversamente concordato, sarà emesso contestualmente alla conferma della prenotazione; in caso di recesso saranno applicate le penali come da scheda tecnica.

## 6. Prenotazioni

1. Al momento della conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di vendita di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

4. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

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 al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

## 7. Pagamenti

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

a) la quota d'iscrizione o gestione pratica ( vedi art. 8);

b) acconto sul prezzo, fino ad un massimo del 25% del pacchetto turistico, pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita dei servizi turistici indicati e pertanto prima della ricezione della conferma di prenotazione degli stessi, che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente effettuato entro i termini risultanti dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro e comunque dovrà essere eseguito prima della partenza.

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

3. Nel caso in cui il trasporto aereo sia eseguito con un volo di linea l'intero prezzo di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto all'atto della conferma della prenotazione.

4. La mancata ricezione da parte dell'Organizzatore delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'intermediario, comporterà la automatica risoluzione del contratto. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario dal medesimo viaggiatore scelto.

#### 8. Prezzo

Il corrispettivo totale dovuto dal turista, indicato in fattura di vendita inviata al turista presso l'agenzia viaggi intermediaria, è composto da: 1) importo dovuto a titolo di quota Prenota Sicuro; 2) prezzo del pacchetto turistico. Per "quota Prenota Sicuro" si intende l'importo dell'assicurazione, che decorre già dalla data di iscrizione al viaggio, le spese per l'attività di intermediazione della stessa, imposte e tasse di legge. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo sino alla data di VALIDITA' DEL LISTINO PREZZI e successivamente, allo scadere del termine ivi indicato, 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.

Se non diversamente specificato, le quote includono la sistemazione in camera standard con servizi privati ed il trattamento indicato. Il prezzo dei pacchetti è calcolato con tariffa speciale a posti limitati. Supplementi su richiesta in caso di disponibilità a tariffe superiori. Supplementi su richiesta in caso di partenza da altre città italiane. Le tasse aeroportuali sono sempre escluse e variano a seconda dell'aeroporto di partenza, di arrivo e degli eventuali scali. L'ammontare delle tasse aeroportuali viene comunicato al momento della prenotazione ed è soggetto a variazione fino al giorno di emissione del biglietto aereo. Alcune tasse aeroportuali non possono essere inserite nel biglietto aereo e devono essere pagate in loco. Gli importi indicati, se non diversamente specificato, si intendono per persona.

Esso potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante e della ETS (Carbon Tax);

- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;

- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al metodo di calcolo, al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra così come riportati nella scheda tecnica del catalogo, nei programmi fuori catalogo e comunque agli eventuali e successivi aggiornamenti (consultabili on line al seguente indirizzo: [www.edenviaggi.it](http://www.edenviaggi.it), sezione "Cataloghi") dei parametri di riferimento. Le variazioni dei parametri verranno applicate alle rispettive basi imponibili espressamente indicate nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

I prezzi dei voli di linea devono sempre essere intesi quali indicativi e sono sempre soggetti alle tariffe in corso ed applicate dalle compagnie aeree all'atto della prenotazione. Fatto salvo quanto diversamente richiesto all'atto dell'acquisto del volo o del pacchetto turistico che include il volo di linea il biglietto verrà emesso all'atto della prenotazione. L'emissione posticipata del biglietto può comportare una variazione del prezzo dello stesso causata dagli adeguamenti applicati dalla compagnia aerea.

In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

Come espressamente indicato nella scheda tecnica (art. 8), 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

1. L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.

2. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) Cod. Tur. o non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto, senza pagare penali.

3. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

4. L'organizzatore informa senza ingiustificato ritardo il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto.

5. Il viaggiatore comunica la propria decisione all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica.

6. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

7. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati: a) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto; b) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito; c) non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri

che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

8. Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

9. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 7, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

#### 10. Recesso del turista

1. Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente il 8%;
- 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 viaggiatore;
- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore.

Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può:

- accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;
- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto 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 all'indennizzo supplementare.

3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivi, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1 – i seguenti importi: 1) la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura; 2) la quota Prenota Sicuro. L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dell'organizzatore.

4. Nel caso di gruppi precostituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto.

5. Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.

6. 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:

- 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 venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
- 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.

7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

11. Responsabilità dell'organizzatore per inesatta esecuzione e sopravvenuta impossibilità in corso di esecuzione – obblighi del viaggiatore – tempestività della contestazione

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita 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 avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli 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 vendita di pacchetto turistico.

3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita 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, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.

4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi 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 avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere – se del caso – una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno.

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto,

dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili con quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, 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

1. Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

2. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita 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.

3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

## 13. Obblighi del turista

1. Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:

2. 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 i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui 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/>.

3. 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 i viaggiatori 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 viaggiatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico 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.

5. 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 viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgarle attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it).

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.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.

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

7. I viaggiatori 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 viaggiatori 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.

8. Il viaggiatore 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.

9. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore.

Il turista è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. Il turista dichiara e riconosce di assumersi la piena responsabilità circa l'operato della Agenzia Viaggi da lui stesso selezionata in relazione alle informazioni ricevute, alla consegna dei documenti nonché per il corretto e puntuale pagamento del corrispettivo dovuto a Eden Viaggi S.r.l. per i servizi turistici dallo stesso prenotati/acquistati. In caso di mancato pagamento del corrispettivo Eden Viaggi S.r.l. avrà la facoltà di risolvere il contratto di viaggio di diritto mediante invio di semplice comunicazione scritta presso l'Agenzia Viaggi intermediaria.

#### 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 delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47

#### 16. Limiti del risarcimento e prescrizione

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in essi previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

a. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

b. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

#### 17. Obbligo di assistenza

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore 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 alternati.

2. 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.

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 il viaggio mediante tempestiva presentazione di reclamo, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore possano verificare il merito di quanto asserito dal turista.

Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata o a mezzo PEC all'indirizzo [edenviaggi@legalmail.it](mailto:edenviaggi@legalmail.it) con avviso di ricevimento,

all'organizzatore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

#### 19. Assicurazioni prenota sicuro e prenota sicuro plus

La richiesta del turista indirizzata a Eden Viaggi S.r.l. di prenotazione di un servizio / pacchetto turistico comporta l'obbligo dell'acquisto da parte dello stesso della polizza assicurativa prenota sicuro plus fatto salvo il diritto del turista di richiedere, al momento della prenotazione o entro e non oltre il giorno lavorativo successivo e comunque a condizione che tale richiesta riguardi tutti i turisti iscritti con un'unica pratica, la polizza assicurativa prenota sicuro. L'acquisto della polizza assicurativa prenota sicuro plus o della polizza prenota sicuro è obbligatorio ai fini della conclusione del contratto di viaggio con Eden Viaggi S.r.l. Il turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti della compagnia di assicurazione stipulante, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

#### 20. Strumenti alternativi di risoluzione delle contestazioni

Si segnala al Turista che sul catalogo, sulla documentazione o sul sito internet dell'Organizzatore potranno essere previste specifiche clausole di mediazione o conciliazione delle controversie ai sensi dell'art. 67 del Cod. Tur.

#### Addendum condizioni generali di contratto di intermediazione 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.

L'intermediario 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.).

#### Scheda tecnica

##### Condizioni integrative Eden Viaggi

##### Pagamenti (art. 7)

Contestualmente alla prenotazione il turista dovrà versare la quota assicurativa (prenota sicuro o prenota sicuro plus), unitamente al 25% del prezzo del pacchetto turistico. Il saldo va versato non oltre i 45 giorni che precedono la data di partenza.

Tutte le prenotazioni effettuate nei 45 giorni che precedono la data di partenza dovranno essere saldate dietro versamento dell'intero ammontare del prezzo del pacchetto turistico, unitamente alla quota assicurativa (prenota sicuro o prenota sicuro plus), al momento stesso della prenotazione.

##### Recesso del turista (art. 10)

Al turista che receda dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma dell'art. 10 delle Condizioni Generali, saranno addebitate le seguenti penalità di annullamento:

10% del prezzo del pacchetto turistico sino a 30 giorni lavorativi prima della partenza;  
25% del prezzo del pacchetto turistico da 29 a 21 giorni lavorativi prima della partenza;  
50% del prezzo del pacchetto turistico da 20 a 11 giorni lavorativi prima della partenza;  
75% del prezzo del pacchetto turistico da 10 a 3 giorni lavorativi prima della partenza;  
100% del prezzo del pacchetto turistico dopo tali termini.

Modifiche ed annullamenti di voli di linea e traghetti sono soggetti alle penalità previste dalle compagnie aeree e di navigazione a seconda della tariffa applicata e potrebbero essere diverse da quelle esposte nel presente art. 10 della scheda tecnica.

Per i voli di linea, oltre alle penali qui riportate, verranno applicate anche quelle applicate dal vettore aereo. La penale, per recesso sino a 30 giorni lavorativi prima della partenza, è composta da: un importo pari al costo del pacchetto dedotto il valore del solo soggiorno ottenuto moltiplicando il numero dei giorni di soggiorno per la quota indicata a catalogo, nella tabella prezzi, come "notte extra" oltre ad un importo pari al 10% del valore del solo soggiorno prima indicato.

Nel caso di gruppi precostituiti, le penali di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

#### Escursioni facoltative

Le escursioni disponibili nelle località di destinazione e descritte nel presente catalogo possono subire modifiche sostanziali a discrezione degli organizzatori locali e comunque, qualora acquistate dai viaggiatori nel corso del soggiorno, non formano oggetto del pacchetto di viaggio venduto da Eden Viaggi S.r.l.. Gli assistenti Eden Viaggi S.r.l. che troverete in loco provvederanno ad assistervi nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire ma in nessun caso Eden Viaggi potrà essere chiamata a rispondere per l'esecuzione di servizi o escursioni che non siano dalla stessa organizzate o vendute. Pertanto, in caso di inconvenienti inerenti l'esecuzione del servizio, raccomandiamo di sporgere eventuali reclami o richieste di risarcimento tempestivamente e direttamente sul posto all'organizzatore indicato anche sul voucher di prenotazione. Vi suggeriamo di orientare la vostra scelta esclusivamente verso gli operatori muniti delle autorizzazioni previste dalle leggi locali, gli operatori abusivi potrebbero avere tariffe più basse ma il rischio di disservizi, inadempimenti e/o incidenti di varia natura è estremamente elevato.

#### Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.17 della Legge n.38/2006

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se sono commessi all'estero.

#### Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/03 (protezione dati personali)

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. Lgs. 196/2003, in forma cartacea e digitale.

I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico.

Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 d.lgs.n.196/03 contattando Eden Viaggi S.r.l., Via degli Abeti 24, 61122 Pesaro, titolare del trattamento.

#### Senza titolo

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 111/2005

#### Senza titolo

Per la versione costantemente aggiornata del catalogo, del LISTINO PREZZI e delle CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA consultare il sito:

www.edenviaggi.it sezione Cataloghi

Senza titolo

Organizzazione tecnica e programmazione:

EDEN VIAGGI s.r.l. - Pesaro

Senza titolo

Autorizzazione con Decreto Presidenziale N. 18824

Pubblicazione realizzata ai sensi della legge regionale n° 2 del 04/01/87 e regolamento provinciale per quanto concerne i viaggi organizzati.

Garanzia assicurativa:

Eden Viaggi S.r.l. è assicurata in conformità alle prescrizioni del "Codice del Turismo", D.L. 23.05.2011 nr. 79, con polizza di Responsabilità Civile Professionale n° 100182549 UnipolSai Assicurazioni S.p.a.; ha inoltre stipulato Polizza integrativa Grandi Rischi.

**GARANZIE PER I VIAGGIATORI: "FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI"**, con sede in Viale Pasteur n.10, 00144 - Roma, **C.F. 97896580582, Iscrizione Reg. Persone Giuridiche di Roma n. 1162/2016.**

Progetto grafico

Acanto Comunicazione.

Impaginazione Database

Pragma 2000.

Fotolito

LIFEINPIXEL.

CHIUDI

**Ti potrebbero interessare anche:**