

Condizioni Generali del Contratto di Vendita

Premesso che:

a) il Consumatore ha diritto di ricevere una copia del contratto di vendita del pacchetto turistico su un supporto durevole (ai sensi dell'art.35 del codice del turismo), che è documento indispensabile per accedere alle coperture assicurative di cui all'art. 4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. La nozione di pacchetto turistico è quella indicata dall'art.33 del Codice del Turismo, come modificato dal D.Lgs del 21 Maggio 2018, n. 62.

DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;
- b) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- c) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell'art. 33 del codice del turismo;
- d) "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- e) "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) "minore": persona di età inferiore ai 18 anni;
- l) "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO

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

- 1) 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 di servizi turistici, 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 per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l’indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest’ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

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

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

I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio ed a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all’organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d’identità.

Art. 1 - Organizzatore - norme applicabili - fonti legislative

Il pacchetto turistico e servizi turistici collegati, oggetto del contratto, è organizzato da Pepita Viaggi snc Via Ristoro 68, 52100 Arezzo, Autorizzazione Amministrativa per Agenzia Viaggi e Turismo n. 05/97 presentata alla Provincia di Arezzo. Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono, dalle convenzioni internazionali in materia, in quanto applicabili, ed in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 23/04/1970, resa esecutiva con legge 27/12/1977, n.1084 dal regolamento UE 261/2004 e dall’allegato 1 al D.Lgs n. 79 del 23 maggio 2011 (codice del turismo), come modificato dal D.Lgs del 21 maggio 2018 n.62, in attuazione della Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio.

Art. 2 - Informazioni precontrattuali e contenuto del contratto - descrizione del pacchetto turistico

Le informazioni precontrattuali fornite al viaggiatore formano parte integrante del pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo esplicito accordo delle parti. Pepita Viaggi comunica al viaggiatore tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. Il contratto è composto dalle Condizioni Generali qui riportate e dal programma a stampa. La descrizione del pacchetto turistico oggetto del contratto è contenuta nel programma a stampa ivi richiamato.

L'organizzatore e l'intermediario sono tenuti a comunicare al viaggiatore se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone con mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore.

Art. 3 - Prezzo - Revisioni – Pagamenti

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato già nelle informazioni precontrattuali. Esso potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in proporzione alle variazioni di:

- Costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- Diritti a 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 corso dei cambi ed al costo dei servizi in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportato. Al momento della comunicazione di conferma del pacchetto turistico il Consumatore dovrà corrispondere un acconto pari al 25% del prezzo. Il saldo dovrà essere corrisposto 30 giorni prima dell'inizio del viaggio e/o in base ad accordi specifici con l'Organizzatore. Qualora la comunicazione di conferma del pacchetto turistico avvenga in una data successiva a quella, come sopra determinata, prevista per il saldo del prezzo, il Consumatore darà luogo al pagamento integrale del prezzo contestualmente alla comunicazione di conferma del pacchetto turistico. In caso di prenotazioni di volo aereo l'acconto dovrà coprire il prezzo del biglietto che verrà specificato al momento del versamento. In questo caso la percentuale di acconto sarà superiore al 25%. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituirà clausola risolutiva e espressa tale da determinare la risoluzione di diritto.

Art. 4 – Garanzie al Viaggiatore e Assicurazioni Obbligatorie per l'esercizio dell'attività

Assicurazione RC (Responsabilità Civile) Allianz S.p.A. Contratto n. 112367746

R.E.A. n. 117282 del 15.01.1997

Garanzia insolvenza/fallimento presso Fondo Vacanze Felici n.597

I programmi di viaggio sono stati redatti in conformità della Legge Regionale 8, Febbraio 1994 n. 16 della Regione Toscana.

L'organizzatore e il venditore, stabiliti in Italia, sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi all'interno di un singolo Paese, ivi compresa l'Italia, nei casi d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono senza ritardo su richiesta del viaggiatore il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rimpatrio. In alternativa al rimborso del prezzo o al rimpatrio può essere offerta la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli Art.40 e 42 del Codice del Turismo.

Art. 5 - Accordi specifici

Il Consumatore può far presente all'atto della comunicazione di conferma del pacchetto turistico, particolari richieste o esigenze che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, qualora ciò sia tecnicamente possibile.

Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia mandataria. In tal caso gli accordi specifici verranno inseriti nell'ambito del contratto. Dopo la conclusione del contratto, eventuali modifiche, siano esse richieste dal Consumatore, ovvero dall'Organizzatore, dovranno formare oggetto di specifico accordo, da redigersi per iscritto.

Art. 6 – Sostituzione e Cessione del Contratto ad altro viaggiatore

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

a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio 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) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo.

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

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

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

Art. 7 - Recesso – Annullamento

Il Consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi: - aumenti del prezzo del pacchetto indicato nel precedente art.3, in misura eccedente l'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 proposto dall'Organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, prima della partenza e non accettato dal Consumatore. A tal fine si precisa che il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione delle proposte di modifiche. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata. Nelle ipotesi indicate, ovvero allorché l'Organizzatore annulli il pacchetto turistico prima della partenza, per qualsiasi motivo tranne che per colpa del Consumatore stesso, quest'ultimo ha i seguenti, alternativi, diritti: - usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente, o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di un pacchetto turistico di qualità inferiore, con restituzione della differenza di

prezzo; - ricevere la parte di prezzo già corrisposta, entro 7 giorni lavorativi dal momento della comunicazione dell'intenzione di recedere o di accettare la proposta alternativa, ai sensi del comma successivo, ovvero dell'annullamento. Il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere ovvero di usufruire di pacchetto turistico entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla ricezione della proposta alternativa. Inoltre, ove ne fornisca specifica prova il Consumatore ha altresì diritto al risarcimento degli eventuali danni ulteriori che avesse subito in dipendenza dalla mancata esecuzione del contratto. Il Consumatore ha diritto a recedere, prima dell'inizio del viaggio, dal contratto in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma in tal caso non ha diritto a un indennizzo supplementare. Il Consumatore non ha comunque diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, allorché l'annullamento del viaggio dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, eventualmente indicato nelle proposte di compravendita del pacchetto turistico ed il Consumatore abbia ricevuto, prima della data fissata per la partenza nei termini fissati dal D.Lgs. 62/2018, comunicazione del mancato raggiungimento, ovvero l'annullamento dipenda da circostanze inevitabili e straordinarie.

In caso di contratti di viaggio negoziati fuori dai locali commerciali, il recesso è esercitabile entro 5 giorni dalla data di conclusione del contratto (o, se diversa, da quella in cui riceve le condizioni contrattuali).

ANNULLAMENTO DEL CONSUMATORE (Politiche di cancellazione)

Qualora il Consumatore intenda recedere dal contratto di fuori dalle ipotesi elencate al precedente articolo 7, si applicheranno le seguenti Condizioni :

PENALI DI RECESSO PER VIAGGI DI GRUPPO IN PULLMAN

Al Consumatore iscritto che rinuncia ad un viaggio organizzato in pullman, saranno addebitati, indipendentemente dagli acconti versati, i costi della quota d'iscrizione, se prevista, costo del premio assicurativo, se previsto, costo per eventuali visti d'ingresso e delle seguenti penali:

- a) 10% della quota di partecipazione sino a 30 gg. prima della partenza
- b) 30% della quota di partecipazione da 29 a 16 gg. prima della partenza
- c) 50% della quota di partecipazione da 15 a 9 gg. lavorativi prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 8 a 3 gg. lavorativi prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione a meno di 3 gg. Lavorativi prima della partenza

PENALI DI RECESSO PER VIAGGI DI GRUPPO IN AEREO/NAVE

Al Consumatore iscritto che rinuncia ad un viaggio organizzato con un vettore aereo/navale, saranno addebitati, indipendentemente dagli acconti versati, i costi della quota d'iscrizione, se prevista, costo del premio assicurativo, se previsto, costo per eventuali visti d'ingresso e delle seguenti penali:

- a) 10% della quota di partecipazione fino a 45 gg. prima della partenza
- b) 25% della quota di partecipazione da 44 fino a 21 gg. prima della partenza
- c) 50% della quota di partecipazione da 20 fino a 10 gg. prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 9 fino a 3 gg. lavorativi prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione a meno di 3 gg. lavorativi prima della partenza

PENALI DI RECESSO PER VIAGGI INDIVIDUALI

Al Consumatore iscritto che rinuncia ad un viaggio individuale, saranno addebitati, indipendentemente dagli acconti versati, i costi della quota d'iscrizione, se prevista, costo del premio assicurativo, se previsto, costo per eventuali visti d'ingresso e delle seguenti penali:

- f) 10% della quota di partecipazione fino a 45 gg. prima della partenza
- g) 25% della quota di partecipazione da 44 fino a 21 gg. prima della partenza
- h) 50% della quota di partecipazione da 20 fino a 10 gg. prima della partenza
- i) 75% della quota di partecipazione da 9 fino a 3 gg. lavorativi prima della partenza
- j) 100% della quota di partecipazione a meno di 3 gg. lavorativi prima della partenza

Qualora siano stati richiesti da parte del cliente ed emessi i biglietti aerei/navali, in caso di annullamento dovrà essere corrisposta la penale prevista dalla compagnia aerea/navale in aggiunta alle percentuali indicate sopra per i servizi a terra.

In nessun caso verrà restituita la quota di partecipazione per mancata presentazione alla partenza del viaggio, per mancanza o inadeguatezza dei documenti di identità o per interruzione volontaria del viaggio durante il tour.

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo) di cui al punto 7, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplica i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c. I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte o incluse nel prezzo del pacchetto.

In caso di viaggio organizzato tramite tour operator diverso da Pepita Viaggi, verranno applicate le penali di annullamento riportate sul catalogo di viaggio pubblicato.

Art. 8 - Modifiche dopo la partenza

Dopo la partenza, allorché una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, l'Organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Consumatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, che si sia provocato al Consumatore. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il Consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'Organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno dal luogo di partenza o ad un altro luogo convenuto, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e dei posti, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

Art. 9 - Obblighi dei partecipanti

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale – aggiornate alla data di stampa del catalogo – concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione

Per le norme relative all'espatrio dei minori italiani si rimanda espressamente a quanto indicato sul sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento individuale valido per l'espatrio.

I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

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

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

Al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro immediate vicinanze e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l'eventuale incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiasesicuri.it. Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori – on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali.

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

I viaggiatori dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

Il viaggiatore deve sempre comunicare tempestivamente all'organizzatore, anche tramite il venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto.

Art. 10 - Classificazione Alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita nel programma soltanto nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle 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 - al fine di indicare nel dettaglio le caratteristiche qualitative delle sistemazioni alberghiere offerte e di rendere consapevole ed informata la scelta del Consumatore - l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire nel programma una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

Art. 11 - Responsabilità dell'Organizzatore

Ai sensi dell'art. 42 codice turismo, l'organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici debbano essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 del codice civile.

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

Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica quanto riportato nel Art.8.

Fatte salve le eccezioni già citate, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata tempestivamente, il viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 c.c., costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata come sopra citato, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se nel caso, chiedere, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a 3 notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

Art. 12 – Riduzione del Prezzo e Risarcimento danni

Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

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

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

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.

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

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

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

Art. 13 - Obbligo di assistenza

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore ed il Venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 11 e 12), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero in caso fortuito o di forza maggiore.

Art. 14 - Reclami – Denunce

Il Consumatore ai sensi dell'art.49 del codice del turismo, deve denunciare immediatamente all'Organizzatore, anche per il tramite del Venditore, le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi; in caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c.; inoltre deve, sporgere reclamo mediante invio di una raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento entro 10 giorni lavorativi dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche l'Organizzatore deve prestare al Consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.13 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, l'Organizzatore garantirà in ogni caso una sollecita risposta.

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

Art. 15 - Foro competente - clausola compromissoria

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

Privacy - 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 nel pacchetto turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex.art. 7 D.Lgs 196/03 contattando Pepita Viaggi S.n.c. info@pepitaviaggi.com, titolare del trattamento.

Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente – a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo – potrà essere esercitato nei confronti del titolare del trattamento. In ogni caso si porta a conoscenza dei viaggiatori che i dati personali potranno essere comunicati a: soggetti cui l'accesso ai dati sia riconosciuto da disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria; Paesi esteri per i quali esiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o garanzie adeguate ex art. 46 UE 2016/679, quali specificamente: - Andorra; - Argentina; - Australia – PNR; - Canada; - FaerOer; - Guernsey; - Isola di Man- - Israele; - Jersey; - Nuova Zelanda;- Svizzera; - Uruguay; Compagnie Assicuratrici e soggetti terzi, anche in paesi extra UE, per l'espletamento della prenotazione del viaggio (alberghi, compagnie aeree, area Operativo Vendite, Back office, Contrattazione Voli Charter e Linea Distribuzione, Assistenza, Amministrazione); Responsabili esterni e i soggetti autorizzati del trattamento preposti alla gestione della pratica viaggio regolarmente incaricati e formati sul Trattamento dei dati personali. Per i viaggi verso Paesi extra UE e al di fuori di quelli sopra indicati per i quali sussiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o art. 46 del Reg. UE 2016/679, si rende noto che i viaggiatori non potranno esercitare i diritti per come previsti dal Regolamento né verso il Titolare del Trattamento, né direttamente verso i terzi (quali a titolo esemplificativo: albergatori, vettori locali, compagnie assicurative locali, istituti di cura pubblici o privati ecc.) poiché tale obbligo di trattamento e\o conservazione dei dati secondo gli standard dell'Unione Europea non è previsto dalle leggi del Paese ospitante. Ai sensi dell'art. 49 comma 1 lett. b, del GDPR 679/2016 è ammesso il trasferimento o un complesso di trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale se il trasferimento sia necessario all'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento, ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato.

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL DEC. REG. 20-27/1997

I vettori aerei comunicati 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 100000 DSP (equivalenti a circa 120.000,00 €) 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 4150 DSP (circa 5000,00€)
 - in caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella consegna dei bagagli il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1000 DSP (circa 1200,00 €)
 - 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 sopraindicato
- La responsabilità del tour operator/agenzia di viaggi nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Consumo e dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate

Addendum

Condizioni Generali di contratto per la vendita di singoli servizi turistici e servizi turistici collegati

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 si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio. In caso di prenotazione di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al viaggiatore 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.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.17, comma 1, della L. n° 38 del 06/02/2006.

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

DIRITTI FONDAMENTALI ai sensi della direttiva UE 2015/2302

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.
2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere Pepita Viaggi.
4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi.
5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto.
6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.
8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e Pepita Viaggi non abbia posto rimedio al problema.
9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.
10. Pepita Viaggi è tenuta a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
11. Se Pepita Viaggi diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. Pepita Viaggi ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza.

L'Organizzatore, Pepita Viaggi, predispone una SCHEDA TECNICA pubblicata nel sito www.pepitaviaggi.com dove sono elencate le informazioni utili al viaggiatore.

