



pugliaedintorni  
*terra del sole*

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

### **PREMESSA**

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le presenti condizioni generali di contratto, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo o nel programma o nel preventivo, nonché – in caso di vendita tramite agenzia terza – la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore. Le presenti condizioni generali potrebbero essere soggette a modifiche o integrazioni; prima di sottoscrivere il contratto, si prega di prendere visione delle condizioni generali di contratto aggiornate, visualizzabili sul sito web [www.pugliaedintorni.it](http://www.pugliaedintorni.it)

Nel sottoscrivere il contratto di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le condizioni generali.

### **1. FONTI LEGISLATIVE**

La vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 – novies) così come modificato dal L. 27/2020 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

Qualora la proposta contrattuale riguardi l'acquisto del solo servizio di trasporto, di soggiorno, di noleggio o di qualunque altro separato servizio turistico, si specifica espressamente che, non configurandosi la fattispecie negoziale di pacchetto

turistico, i viaggiatori che acquistano tali servizi non beneficeranno delle tutele e dei diritti previsti dal codice del turismo (art. 32-51 novies) e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore del servizio, indicate nel sito dell'operatore o del fornitore cui si rimanda. Espressamente si specifica che, in tal caso, la PUGLIA E DINTORNI opererà unicamente quale intermediario nella prenotazione tra il fornitore del servizio turistico ed il turista, senza alcun vincolo di dipendenza dagli stessi, nonché senza alcuna facoltà o responsabilità nell'esecuzione della prestazione turistica prenotata.

Sarà onere del viaggiatore, in caso di problemi in loco, contattare con la massima tempestività, direttamente il fornitore del servizio.

## **2. REGIME AMMINISTRATIVO**

L'organizzatore e il venditore 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 ed operare secondo quanto ivi previsto. PUGLIA E DINTORNI di Ama srl con sede in Piazza Europa 144 – 71013 San Giovanni Rotondo (FG) di seguito "PUGLIA E DINTORNI " o l'"Organizzatore") è abilitata all'esecuzione della propria attività con aggiornamento della licenza regionale Puglia 115 del 13.06.2005, da parte della Provincia di Foggia n. 3561 del 15.11.2012. L'Organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio italiano devono essere 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 (assicurazione PUGLIA E DINTORNI per la RC: polizza n. 1/72444/319/40012887 stipulata con Unipol). I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di 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 include il

trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori. Si rimanda ai successivi articoli 21 e 22.

### **3. 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) "stabilimento": lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, 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) “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.

#### **4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO**

4.1. 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;

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

## **5. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE**

5.1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un’offerta corrispondente l’organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente “modulo informativo standard” e comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni: a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l’itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l’alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le

caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno. Salvo se diversamente indicato, l'operativo voli viene comunicato dal vettore aereo a PUGLIA E DINTORNI 24-48h prima della partenza e PUGLIA E DINTORNI provvederà immediatamente a comunicare tale informazione al viaggiatore; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi. Al riguardo, si precisa che, salvo ove diversamente indicato, i servizi sono prestati in lingua locale; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore; b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica; c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere; d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire; e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'art. 41 c. 5 lett. a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero; f) le informazioni di carattere generale

concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione; g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ; h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso; i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore l) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111\05 (Art. 11, c.2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea".

Se tali informazioni non sono presenti sul catalogo, al viaggiatore verranno comunicate sul programma su misura e/o nel preventivo di viaggio.

5.2. Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni previste dal "modulo informativo standard" di cui all'allegato A, parte II, del codice del turismo.

5.3. In considerazione del largo anticipo rispetto alla data di partenza con cui vengono pubblicati i cataloghi e i programmi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari e le tratte dei voli indicati

in fase contrattuale o precontrattuale 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 e possono prevedere scali tecnici o doppi scali; i vettori charter potrebbero riservarsi la facoltà di modificare l'aeroporto di partenza o arrivo fornendo un servizio di trasporto alternativo dall'aeroporto originariamente previsto all'aeroporto effettivo di partenza/rientro. I dettagli relativi ai voli di linea verranno comunicati al momento della richiesta di prenotazione degli stessi, in base alle informazioni "in tempo reale" rese disponibili dai sistemi di prenotazione aerea.

5.4. I prezzi riportati nel catalogo cartaceo e sul sito web di PUGLIA E DINTORNI sono validi solo per le partenze nelle "date fisse" ivi indicate. Le proposte di viaggio presentate sul sito o sul catalogo verranno quotate al momento della richiesta di preventivo. I parametri ed i criteri di adeguamento del prezzo dipendono e cambiano a seconda della destinazione e dei giorni di prenotazione.

E' onere del viaggiatore prendere visione di tutte le presenti norme contrattuali, diligentemente riportate sui cataloghi e sui siti internet della PUGLIA E DINTORNI e, in ogni caso, rese conoscibili.

5.5. Salvo ove diversamente indicato i servizi verranno forniti in lingua locale.

## **6. CONTRATTO – PRENOTAZIONE**

6.1. Al momento della conclusione del contratto di compravendita di pacchetto turistico o di singola prestazione turistica, e comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore intermediario, fornisce al viaggiatore una copia del contratto e/o proposta contrattuale su un supporto durevole (es. mail).

6.2 Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto/proposta contrattuale di pacchetto turistico o singola prestazione turistica sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti. Per quanto riguarda i contratti



negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'art. 45 c. 1 lett. h) del d.lgs. 206/2005, una copia o la conferma del contratto è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

6.3. Prenotazioni tramite agenzia venditrice: il contratto di compravendita di pacchetto turistico o di singola prestazione turistica si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso l'agenzia venditrice.

6.4. prenotazioni dirette con PUGLIA E DINTORNI : il contratto riporta le richieste formulate dal viaggiatore anche in base al preventivo consegnato o inviato in precedenza da PUGLIA E DINTORNI ed accettato dal viaggiatore. In caso di vendita in agenzia, il contraente dovrà apporre la propria firma il calce al modello contrattuale. In caso di contratto concluso a distanza mediante invio del modello contrattuale per mail, il viaggiatore deve leggerlo attentamente, segnalare tempestivamente eventuali errori od omissioni; l'eventuale mancata segnalazione vale come presa visione ed accettazione di quanto riportato sul contratto e il viaggiatore deve quindi pagare l'acconto indicato. Il pagamento dell'acconto indicato sul modulo contrattuale implica accettazione del contratto e volontà a contrarre. La richiesta da parte del viaggiatore di servizi, anche per il tramite di agenzia viaggi, deve intendersi irrevocabile per un periodo di 7 giorni se non diversamente concordato e l'eventuale cancellazione da parte del viaggiatore comporterà l'applicazione di penali di cancellazione.

6.5 Il viaggiatore deve comunicare al venditore e all'organizzatore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore. Il viaggiatore è quindi tenuto a precisare espressamente che un determinato servizio turistico è considerato significativo o essenziale per la finalità

turistica del proprio viaggio; in assenza di tale espressa indicazione non verrà considerato tale.

6.6. I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza (normalmente entro 2 giorni dalla 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 eventuali errori, delle quali omissioni o incongruità in alcun modo ne sarà responsabile la PUGLIA E DINTORNI . Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui rispettivi documenti personali d'identità.

6.7. Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto. Pertanto nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta all'organizzatore o al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione.

6.8. In caso di viaggi o partenze di gruppo, è sempre previsto un numero minimo di partecipanti per poter effettuare il viaggio. Si rimanda a quanto stabilito in merito all'articolo 9.5.

## **7. PAGAMENTI**

7. 1. All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione (vedi art. 8); b) acconto nella misura indicata da PUGLIA E DINTORNI . I pagamenti (acconto e saldo) dovranno essere improrogabilmente versati entro i termini stabiliti nel preventivo e/o nel contratto. Salvo se diversamente previsto in relazione a singole pratiche ed evidenziato nel contratto, l'acconto è normalmente

pari al 30% del prezzo del pacchetto; insieme all'acconto, e comunque entro la data di emissione dei biglietti aerei, devono essere versati tutti i costi relativi alla biglietteria aerea emessa/da emettere e i costi relativi ad altri servizi a tariffa speciale o soggetti a particolari restrizioni (come evidenziato nel preventivo e/o nelle note del contratto al rigo corrispondente). Il saldo deve essere versato entro 30 giorni lavorativi dalla partenza, salvo se diversamente previsto nel contratto/preventivo.

7.2. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione all'organizzatore delle somme versate dal viaggiatore al venditore (in caso di vendita tramite agenzie) comporterà la automatica risoluzione di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il venditore, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il pagamento si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite del venditore.

## 8. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO

8.1 Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel preventivo e/o sul sito web di PUGLIA E DINTORNI o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti del sito o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: – prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; – il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; – tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, anche tramite il venditore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di

prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 9.2. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

8.2. Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione pari ad euro 30,00 per gli adulti e bambini a partire dai 2 anni compiuti); b) quota di partecipazione; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

8.3. I programmi sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali e tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore al momento della predisposizione del preventivo. Considerando che i prezzi sono continuamente suscettibili di variazioni da parte dei singoli fornitori, il prezzo definitivo verrà comunicato al momento della conclusione del contratto, anche secondo la disponibilità effettiva dei servizi richiesti. La garanzia di una determinata tariffa aerea è assicurata solamente al momento dell'emissione della biglietteria.

8.4. In relazione a quanto previsto nei commi precedenti si precisa, se non diversamente indicato, che le variazioni del corso dei cambi rispetto a quello vigente alla data della conferma/estratto conto incideranno sull'intera quota del singolo servizio oggetto di eventuale variazione.

## 9. MODIFICA, RECESSO DELL'ORGANIZZATORE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA - MODIFICA, RECESSO DEL FORNITORE O ANNULLAMENTO DELLA PRESTAZIONE TURISTICA PRIMA DELLA PARTENZA

9.1. Prima dell'inizio del pacchetto e/o della prestazione turistica, l'organizzatore e/o il fornitore può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, purché si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicandole al viaggiatore su un supporto durevole, anche tramite il venditore.

9.2. Se, prima dell'inizio del pacchetto e/o della prestazione turistica, l'organizzatore e/o il fornitore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare le richieste specifiche accettate in precedenza e riportate espressamente nel contratto oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore e/o intermediario può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore e/o intermediario della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto o servizio sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

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

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

9.5. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo indicato nel preventivo e/o contratto e

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

PUGLIA E DINTORNI propone viaggi o partenze di gruppo che prevedono sempre un numero minimo di partecipanti. Il viaggiatore deve quindi prendere nota della data o del termine indicato per il raggiungimento del numero minimo per poter effettuare il gruppo o per poter garantire il prezzo pattuito con il contraente. In mancanza di una previsione delle tempistiche per la comunicazione del recesso in tale eventualità, valgono i termini qui sopra riportati.

## 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

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

Le spese di recesso standard sono riportate di seguito, ma poiché sono calcolate sulla base dei servizi quantificabili al momento della loro conferma e dipendono da quanto comunicato in tempo reale dai singoli fornitori, fa fede quanto eventualmente indicato nel contratto e/o nel preventivo.

Quindi, fatto salvo quanto diversamente indicato nel preventivo e/o nel contratto in relazione a singole prenotazioni, PUGLIA E DINTORNI applica le seguenti spese di recesso standard:

100% Quota individuale di gestione pratica

100% del premio della/e copertura/e assicurativa/e

100% delle penali applicate dalle compagnie aeree in relazione ai biglietti emessi, precisando che i biglietti potrebbero non essere rimborsabili fin dal momento dell'emissione

Inoltre, sono dovute le seguenti percentuali, calcolate sull'intero prezzo del pacchetto:

25% per cancellazioni dalla data di prenotazione a 60 giorni dalla partenza; 40% da 59 a 40 giorni prima della partenza; 60% da 39 a 20 giorni prima della partenza; 80% da 19 a 10 giorni prima della partenza; 100% da 9 giorni al giorno della partenza (incluso il no show).

Ai viaggiatori sprovvisti dei corretti documenti di viaggio non sarà permesso l'imbarco, non verrà loro rimborsato il viaggio e si applicheranno le penali sopra indicate. Si precisa che: il riferimento è sempre ai giorni di calendario; per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti e che per determinati servizi possono essere del 100% già al momento della proposta irrevocabile o della prenotazione/conferma da parte dell'organizzatore; l'utilizzo di tariffe alberghiere promozionali, di offerte e di voli low cost comporta l'applicazione della penale del 100% in quanto detti servizi e voli non sono mai rimborsabili; i costi di modifica della prenotazione (date, destinazione, nominativi) sono stabiliti nelle condizioni generali di trasporto del fornitore o del vettore visualizzabili sui rispettivi siti web, a cui si rimanda espressamente. Le eventuali variazioni rispetto alle spese standard sopra previste saranno indicate nel preventivo o nella corrispondenza in corso con il cliente.

In ogni caso, nessun rimborso o risarcimento spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.

10.2. Il viaggiatore può stipulare delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. In base al pacchetto prescelto, l'organizzatore informa il viaggiatore sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di tali assicurazioni. La polizza di assistenza medico – bagaglio è normalmente inclusa nel pacchetto, mentre le polizze a copertura delle spese di recesso sono normalmente facoltative e consigliate (si veda il successivo articolo 19). Salvo se diversamente proposto, la polizza medico bagaglio è stipulata con IMA Assistance le cui condizioni sono visualizzabili sul sito [www.pugliaedintorni.it](http://www.pugliaedintorni.it) alla voce "Informazioni".

Si precisa che le predette polizze assicurative sono stipulate in favore di terzi (i viaggiatori), che integrano la fattispecie di cui all'art. 1891 c.c., l'assicurazione per conto altrui o di chi spetta.

10.3. Le spese di recesso non sono dovute per le ipotesi previste dal precedente articolo 9 punto 2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

10.4. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (così come definiti dall'art. 45 c.1 lett. h) codice consumo), il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire



alcuna motivazione. Nei casi di offerte di con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso. Il diritto di recesso è escluso per i contratti a distanza ai sensi dell'art. 47 c.1 lett. g) del codice del consumo.

## **11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

11.1. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore e/o fornitore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione del contratto, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore e/o fornitore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto o della prestazione turistica possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

11.2. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico e/o di prestazione turistica o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

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

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

## **12. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE**

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

a) l'organizzatore e/o fornitore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio della prestazione turistica; 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 e/o fornitore per il tramite dell'intermediario venditore, tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa

che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo.

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

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

12.4 Se il viaggiatore richiede la variazione di un elemento e/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 conseguenti alla modifica stessa (nell'ipotesi debba essere riemessa biglietteria aerea, la cessione comporterà l'applicazione della tariffa aerea disponibile in tale data).

12.5 La modifica del nominativo del cliente rinunciario con quello del sostituto potrebbe non essere accettata da singoli fornitori di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine indicato al primo comma. L'organizzatore, l'intermediario e/o fornitore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi e, nel caso in cui la sostituzione non fosse possibile il viaggiatore dovrà corrispondere i corrispettivi per il recesso previsti all'articolo 10 (salvo se diversamente quantificato).

### **13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

13. 1. 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 pubblicazione del sito – 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 i viaggi fuori UE ai cittadini italiani è normalmente richiesto il passaporto con una validità residua di 6 mesi, talvolta il visto. E' in ogni caso preciso onere del turista verificare la validità e regolarità dei propri documenti di espatrio e/o visti di ingresso. Tutte le informazioni relative a documenti di espatrio e visti fornite dal tour operator, dal fornitore o dall'intermediario, si riferiscono solo ed esclusivamente ai cittadini di nazionalità italiana. Tutti i cittadini stranieri (comunitari e non) debbono informarsi presso gli uffici diplomatici del proprio Paese e/o del Paese di destinazione relativamente alla documentazione (documenti, visti e quant'altro) necessaria sia all'uscita che al successivo reingresso sul territorio italiano. La PUGLIA E DINTORNI declina ogni responsabilità derivante dal mancato

imbarco e dal successivo rientro in Italia a causa dell'invalidità o della mancanza di documentazione richiesta, ivi comprese eventuali sanzioni amministrative/pecuniarie derivanti da tali inadempienze.

In considerazione della mutevole situazione internazionale, le informazioni ufficiali relative ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini comunitari nei Paesi di destinazione, potrebbero subire improvvise variazioni e modifiche, per la qual ragione prima della partenza, il viaggiatore è tenuto a consultare e verificare le informazioni aggiornate in merito agli adempimenti ed a quali documenti sono necessari ai cittadini italiani sono visualizzabili sul sito ufficiale del Ministero: **[www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it)** . Per ogni Paese alla voce "informazioni generali" è indicata la documentazione necessaria per l'ingresso nel Paese.

13.2. 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 (passaporto, o per i Paesi UE, carta di identità valida per l'espatrio con indicazione dei nomi dei genitori). I minori di anni 14 e i minori per i quali è necessaria l'autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato **<http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>**

13.3. 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 proprie rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

13.4 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.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it)** ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguarsi in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto. In

assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

13.5 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.

In considerazione della mutevole situazione dovuta all'emergenza sanitaria Covid19, le informazioni ufficiali relative ai documenti, presupposti e modalità richieste per l'accesso e gli spostamenti nei luoghi di soggiorno ed esecuzione della prestazione turistica, potrebbero subire improvvise variazioni e modifiche. Pertanto, sarà in ogni caso onere del turista di chiedere - in un tempo congruo prima della partenza - delucidazioni e chiarimenti ai competenti uffici di Pubblica Sicurezza (Questura o Polizia di Stato), ovvero:

- per quanto ai soggiorni e spostamenti da e/o per l'estero, a consultare il sito ufficiale [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) nonché compilare il questionario interattivo all'indirizzo <https://infocovid.viaggiasesicuri.it> per verificare la normativa in vigore;
- per quanto ai soggiorni e spostamenti all'interno del territorio italiano, a consultare il sito ufficiale <https://www.governo.it/it/coronavirus-normativa>

CERTIFICAZIONI VERDI – laddove richiesto e/o necessario, si evidenzia che la vigente normativa prevede l'introduzione, sul territorio nazionale, delle cosiddette "certificazioni verdi Covid-19", comprovanti lo stato di avvenuta vaccinazione contro il SARS-CoV-2 o la guarigione dall'infezione o l'effettuazione di un test molecolare o antigenico rapido con risultato negativo. Le certificazioni di vaccinazione e quelle di avvenuta guarigione avranno una validità di sei mesi, quella relativa al test risultato negativo sarà valida per 48 ore. Le certificazioni rilasciate negli Stati membri

[www.enac.gov.it/passeggeri/eu-air-safety-list/compagnie-aeree-soggette-divieto-operativo-nella-ue](http://www.enac.gov.it/passeggeri/eu-air-safety-list/compagnie-aeree-soggette-divieto-operativo-nella-ue)intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

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

13.10. Il viaggiatore deve sempre comunicare TEMPESTIVAMENTE all'organizzatore e/o fornitore, anche tramite il venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo articolo 15

#### **14. HOTEL – CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA – LOCAZIONI TURISTICHE**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita sul sito 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 membri della UE cui il servizio si riferisce PUGLIA E DINTORNI si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore. I pellegrinaggi e i viaggi religiosi utilizzano spesso strutture o case religiose di ospitalità che, specialmente all'estero, non sempre hanno una classificazione ufficiale.

Laddove presente, il giudizio sulla struttura dell'organizzatore e/o fornitore, si riferisce specificatamente al rapporto qualità/prezzo del prodotto e non va quindi inteso come un giudizio assoluto di qualità.

Gli appartamenti e gli studio, generalmente, dispongo di stanze non molto ampie, essendo per lo più unità immobiliari adatte ad un uso turistico e non di abitazione stabile, anche in virtù di una differente concezione abitativa rispetto al differente contesto geografico e culturale.

Inoltre, sono arredate secondo il discrezionale gusto della proprietà e, pertanto, possono non avere le dimensioni, le caratteristiche e gli standard qualitativi delle normali abitazioni.

La loro dislocazione e posizione nella località prescelta è casuale; qualsiasi richiesta in merito, da parte del turista, è da intendersi unicamente quale segnalazione e non può considerarsi in alcun modo vincolante per il tour operator.

## **15. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO**

15.1 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.

15.2. Il viaggiatore, ai sensi degli art. 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. PUGLIA E DINTORNI può essere contattata ai recapiti indicati nei documenti di viaggio consegnati/inviati al viaggiatore prima della partenza.

Nella compravendita di singoli servizi turistici, l'intermediario non è responsabile di alcun eventuale inadempimento o difformità nell'esecuzione della prestazione

turistica, trattandosi unicamente di un rapporto che riguarda direttamente il turista ed il fornitore della prestazione.

15.3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito, in maniera significativa, 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 il punto 16.

15.4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma precedente, 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 ai sensi del punto 15.2, 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.

15.5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'art. 1455 del 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 ai sensi del punto 15.2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi del successivo punto 16 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.



15.6. 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 tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto. 15.7. La limitazione dei costi di cui al precedente comma 15.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, par. 1, lett. a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

## **16. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI**

16.1. 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. Alcun onere o obbligo può essere imputato all'intermediario di singoli servizi turistici, eventualmente riguardando gli stessi, unicamente il fornitore della medesima prestazione turistica.

16.2. 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. Alcun onere o obbligo può essere imputato all'intermediario di singoli servizi turistici, eventualmente riguardando gli stessi, unicamente il fornitore della medesima prestazione turistica.

16.3. 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.

16. 4. 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.

16.5. 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.

16.6 Nel caso in cui siano attivabili i rimedi e le tutele previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11.02.2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, tali tutele e reclami devono essere inviati e fatti valere direttamente nei confronti del vettore aereo.

16.8. PUGLIA E DINTORNI non è responsabile per il trasporto dei bagagli e quindi per danni o smarrimenti, né per il furto o danneggiamento degli stessi avvenuti durante il viaggio. Le richieste di rimborso o risarcimento danni vanno indirizzate direttamente alla compagnia aerea, hotel o altro fornitore di servizi. I passeggeri aerei possono normalmente effettuare una dichiarazione di speciale valore per il bagaglio registrato, alle condizioni ed ai prezzi stabiliti dalla singola compagnia aerea. In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio aereo, va compilato un apposito modulo di reclamo (P.I.R. – Property Irregularity Report) direttamente in aeroporto, senza il quale nessun indennizzo viene accordato.

I viaggiatori devono prendere visione delle condizioni della propria polizza assicurativa (inclusa o facoltativa); si evidenzia che tutte tali polizze coprono solo le spese di prima necessità in caso di furto del bagaglio e che non rimborsano il costo di attrezzatura tecnica, di equipaggiamento particolare o beni preziosi e/o di valore. Nel caso in cui i bagagli dei viaggiatori contengano abbigliamento, oggetti o beni di

valore superiore al massimale di polizza, è altamente consigliabile stipulare una polizza facoltativa prima della partenza.

## **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

17.1 L'organizzatore, ovvero il fornitore in ipotesi di singolo servizio turistico, presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui al punto 15.7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. I documenti di viaggio consegnati ai viaggiatori prima della partenza riportano i numeri dei corrispondenti locali da contattare in caso di necessità e/o i recapiti del personale di PUGLIA E DINTORNI da contattare in caso di necessità.

17.2 Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore. Fatto salvo quanto indicato all'art. 15.2. i reclami devono essere inviati ad PUGLIA E DINTORNI per mail, pec o raccomandata.

## **18. RESPONSABILITA' DEL VENDITORE**

Il venditore deve indicare la propria qualità ed è responsabile esclusivamente dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

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

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 10, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

La quota d'iscrizione per i contratti di pacchetto turistico include una polizza base medico – bagaglio . Le principali polizze vendute da PUGLIA E DINTORNI sono visualizzabili tramite link dalla home page del sito nella sezione "Informazioni" o sul sito della compagnia di assicurazioni. 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 esclusivamente tra le medesime parti, trattandosi di polizza assicurativa stipulata in favore di terzi (i viaggiatori), che integra la fattispecie di cui all'art. 1891 c.c. (l'assicurazione per conto altrui o di chi spetta); pertanto i diritti e/o doveri derivanti dal contratto assicurativo riguardano unicamente il viaggiatore e la compagnia assicurativa, senza alcun ruolo, facoltà, discrezionalità e/o legittimazione passiva da parte dell'organizzatore e/o intermediario.

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

## **20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

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

## **21. GARANZIE AL VIAGGIATORE.**

21.1. L'organizzatore 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. PUGLIA E DINTORNI ha stipulato la polizza RC con UnipolSai n. 1/72444/319/40012887 e polizza "Grandi rischi" UnipolSai 166519242

21.2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di 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 include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo. A tale scopo PUGLIA E DINTORNI, tramite Filodiretto Assistance spa ha stipulato la polizza Filo Diretto Protection n. N.60060001321/V. Per denunciare un sinistro e in caso di necessità il viaggiatore dovrà contattare immediatamente la centrale operativa in lingua italiana che è in funzione h24, per

365 giorni all'anno, telefonando al numero verde 800894123, dall'estero è necessario invece utilizzare il numero 0039 0399890702. La corrispondenza dovrà essere inviata a: Nobis Filodiretto – Ufficio Sinistri, viale Gian Bartolomeo Colleoni 21, 20864 Agrate Brianza. L'estratto della polizza con le modalità per accedere alla garanzia, i termini di presentazione dell'istanza e tutti i dettagli della predetta polizza sono indicati nelle condizioni contrattuali stabilite dalla Compagnia e sono visualizzabili al sito [www.filodirettoassistance.it](http://www.filodirettoassistance.it)

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

## **22. 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.

## **23. VOLI.**

23.1. Il contratto di trasporto aereo deve considerarsi stipulato direttamente tra passeggero e vettore. Si applicano le condizioni di trasporto della Compagnia aerea che effettua il trasporto, riportate sul suo sito web.

23.2. Nell'ipotesi in cui il viaggiatore debba richiedere le tutele previste dal regolamento (CE) n. 261/2004 (che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato) le istanze dovranno essere inviate direttamente al vettore aereo, così come i rimedi previsti in capo al vettore dalla convenzione di Montreal e dal Regolamento 2027/97.

23.3. voli charter. I voli charter o voli speciali o voli ITC sono voli che non sono soggetti ad una programmazione sistematica di orari. PUGLIA E DINTORNI non può quindi, in nessun caso, garantire in anticipo gli orari di partenza e di ritorno. Le Autorità aeroportuali, nella gestione del traffico aereo, potrebbero gestire le compagnie charter in modo differente rispetto alle compagnie di linea. L'orario definitivo del volo di andata verrà comunicato 24-48 H prima della partenza. Il volo di rientro verrà riconfermato 24 – 48 H prima della partenza dal luogo di destinazione, mediante affissione di una comunicazione nella bacheca dell'hotel o mediante comunicazione dell'assistente sul posto o dalla guida locale. Il servizio catering a bordo varia in base alla compagnia, alla tratta ed alla durata del volo; in alcuni casi potrebbe essere a pagamento. Le compagnie aeree potrebbero comunicare scali non previsti o potrebbero modificare l'aeroporto di partenza e/o di arrivo, raggruppare le partenze previste da più aeroporti su un unico aeroporto, offrendo un servizio navetta di collegamento. Gli orari dei voli potrebbero influire, anche notevolmente, sull'effettivo godimento del primo e dell'ultimo giorno di vacanza, potendo giungere a destinazione durante la notte o il giorno successivo a quello di partenza, così come il volo di ritorno potrebbe partire alla data stabilita, ma atterrare in Italia dopo le ore 24 e quindi giungere a destinazione il giorno successivo. Il nome del vettore che effettuerà il/i volo/i sarà indicato nei documenti

di viaggio e/o nel foglio di conferma prenotazione. Il Viaggiatore che acquista un pacchetto che include voli charter deve essere ben consapevole delle caratteristiche di tali voli e delle conseguenze che ne possono derivare relativamente all'utilizzo degli altri servizi inclusi nel pacchetto.

23.4. Voli Low Cost: gli orari dei voli, comunicati da PUGLIA E DINTORNI sono quelli della compagnia aerea, così come visualizzabili sul sito web della Compagnia stessa. Modifiche agli orari, cancellazioni, ritardi sono addebitabili unicamente alla compagnia aerea. I biglietti low cost, una volta emessi, non sono modificabili o rimborsabili (tasse incluse). I pasti e le bevande a bordo sono a pagamento, così come il bagaglio in stiva. Si applicano le condizioni generali di trasporto stabilite dalla singola compagnia low cost, visualizzabili dal sito web del vettore cui si rimanda espressamente.

23.5. L'imbarco di attrezzature sportive o di grandi dimensioni e di animali domestici deve essere comunicato all'atto della prenotazione e l'imbarco è sempre soggetto ad accettazione da parte della Compagnia Aerea, mentre l'autorizzazione definitiva spetta al comandante. Il costo del trasporto è definito dai singoli vettori e dovrà essere pagato direttamente al check in, in aeroporto. Il vettore si riserva inoltre di non imbarcare il bagaglio speciale qualora vi fossero dei problemi inerenti allo stoccaggio dei bagagli in stiva. Sono possibili eventuali incrementi assicurativi applicati dalle compagnie aeree. Bagagli extra, più pesanti o più ingombranti possono essere imbarcati secondo le regole stabilite dalla singola compagnia, anche in relazione alla destinazione e si applicano i sovrapprezzi stabiliti dalla Compagnia, che vanno normalmente pagati direttamente al banco check-in. Si rimanda al sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) per le limitazioni in vigore nel trasporto di liquidi.

23. 6. Come previsto dall'art. 6.2 del Regolamento CE 2027/97, a richiesta dei passeggeri saranno fornite informazioni sulle disposizioni in merito alla responsabilità del vettore aereo comunitario per danni da morte, ferite e lesioni personali, sugli obblighi di copertura assicurativa, nonché informazioni sulle



tempistiche degli anticipi di pagamento nei confronti della persona fisica avente diritto ad indennità.

Comunicazione obbligatoria (art. 17 L 38/2006): la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

Informazioni obbligatorie (Reg. CE 2027/1997): Risarcimento in caso di morte o lesioni: non vi sono limiti finanziari di responsabilità in caso di lesioni o morte del passeggero. Per danni fino a 100.000 DSP (equivalenti a circa € 121.000 il vettore aereo non può contestare le richieste di risarcimento. Al di là di tale importo il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile – Anticipi di pagamento: in caso di lesioni o morte di un passeggero, il vettore deve versare entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente titolo al risarcimento, un anticipo di pagamento per far fronte a immediate necessità economiche. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 16.000 DSP (equivalente a circa € 19.400) – ritardi nel trasporto dei passeggeri: In caso di ritardo, il vettore è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno è limitata a 4.150 DSP (equivalenti a circa € 5000) – Ritardi nel trasporto dei bagagli: In caso di ritardo, il vettore aereo è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. Le responsabilità per il danno è limitata a 1.000 DSP (equivalente a circa € 1200) – Distruzione, perdita o danno dei bagagli: Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danno dei bagagli fino a 1.000 DSP (equivalente a circa € 1200). In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile – Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio: I passeggeri possono beneficiare di un

limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento – Reclami relativi al bagaglio: In caso di danno, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro 7 giorni, e in caso di ritardo entro 21 giorni, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero – Responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo: Se il vettore aereo che opera il volo non è il vettore aereo contraente, il passeggero ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo a entrambi. Se il nome o codice di un vettore aereo figura sul biglietto, questo vettore è il vettore contraente – Termini per l'azione di risarcimento: due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.

In attuazione del Reg. (CE) N. 2111/2005 del Parlamento Europeo relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo vi segnaliamo il link in cui consultare tale elenco costantemente aggiornato: [www.enac.gov.it/passeggeri/eu-air-safety-list/compagnie-aeree-soggette-divieto-operativo-nella-ue](http://www.enac.gov.it/passeggeri/eu-air-safety-list/compagnie-aeree-soggette-divieto-operativo-nella-ue)