Condizioni generali

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

1. FONTI LEGISLATIVE

Il contratto si intende regolato oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al Turista. La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dalla L. 27/12/1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile e comunque avuto riguardo all'art. 3 D.Lgs. n. 79 del 23.05.2011 - nonché dal Codice del Turismo di cui al D. Lgs. n. 79 del 23.05.2011.

2. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali si intende per:

- a. "Organizzatore di viaggio", il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti Turistici, o offrendo al Turista anche tramite un sistema di comunicazioni a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- b. "Intermediario", il soggetto che anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 3 verso un corrispettivo forfetario o singoli servizi Turistici disaggregati;
- c. "Turista": l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico. (Art. 33 Cod. Tur.)

3. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 Cod. Tur, i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

- a. trasporto;
- b. alloggio;
- c. servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36 Cod. Tur. che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del Turista, parte significativa del "pacchetto turistico".

4. INFORMAZIONE AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

Il Turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 35 e 36 Cod. Tur.).

Fanno parte del contratto di vendita di pacchetto turistico le seguenti informazioni contenute nella Scheda tecnica:

- a. Organizzazione tecnica: Tantosvago Srl – Via Villa Mirabello 6 – 20125 Milano (MI)
- b. Licenza n. 335776/MI del 20.07.2017
- c. Polizza assicurativa RC stipulata con Europe Assistance N. 9218533 in conformità agli artt. 44 e 45 Cod. Tur.
- d. Modalità e condizione di sostituzione del viaggiatore sono disciplinate dall'art. 11 delle presenti Condizioni Generali.
- e. Criteri di adeguamento del prezzo del viaggio sono disciplinati dall'art. 7 delle presenti Condizioni Generali.
- f. Il nome del vettore che effettuerà il/i volo/i in ossequio al Reg. CE 2111/2005 è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni verranno tempestivamente comunicate.
- g. Le informazioni di carattere generale sugli Stati esteri, ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza, anche sanitaria, sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiare Sicuri.it e la Centrale Operativa Telefonica al n. 06/491115.

5. PRENOTAZIONI

La proposta di prenotazione viene redatta su apposito modulo contrattuale, anche elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceve copia. L'accettazione della prenotazione si intende perfezionata, e il contratto concluso, solo nel momento in cui Tantosvago Srl anche a mezzo dei propri enti collegati e collaboratori darà conferma al Turista, anche a mezzo sistema telematico.

Le informazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in qualunque altro mezzo di comunicazione scritta, saranno fornite al Turista prima della partenza in ottemperanza agli obblighi previsti dagli artt. 37 comma 2 e 38 Cod. Tur.

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

6. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero alla conclusione del contratto e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro.

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

7. PREZZO

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

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

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

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo, ma la revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA

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

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il Turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto Turistico sostitutivo ai sensi dell'articolo 9 comma 2 e 3.

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

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

La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 12 comma 4 qualora fosse egli ad annullare.

9. RECESSO DEL TURISTA

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

- o aumento del prezzo di cui al precedente art. 7 in misura eccedente il 10%, (art. 40, II comma, Cod. Tur.);
- o modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'Organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

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

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

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

Al Turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 6 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

10. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del Turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Turista per comprovati e giustificati motivi, l'Organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

11. SOSTITUZIONI

Il Turista rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

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

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente obbligati per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo nei confronti dell'Organizzatore o dell'Intermediario.

In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'Organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'Organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

12. OBBLIGHI DEI TURISTI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso il Turista è tenuto, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento delle informazioni di cui al comma 1 presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri), adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza del Turista potrà essere imputata all'Intermediario o all'Organizzatore.

Il Turista dovrà informare l'Intermediario o l'Organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovrà accertarsi definitivamente di essere munito 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.

Il Turista è inoltre tenuto a reperire le informazioni di carattere generale sugli Stati esteri di destinazione o transito, ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza, anche sanitaria, che sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it e la Centrale Operativa Telefonica al n. 06/491115, che indicano espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

Il Turista dovrà inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione o transito del viaggio, a tutte le informazioni fornitegli dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. Il Turista sarà chiamato a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore e/o l'Intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

Il Turista è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione (art. 48 Cod. Tur.).

Il Turista comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle

modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Il Turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze e/o condizioni particolari (a titolo esemplificativo, ma non limitativo, gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

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

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

14. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al Turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente sia da terzi fornitori dei servizi.

L'Intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di Intermediario e comunque nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia.

L'Organizzatore e l'Intermediario sono esonerati dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, nonché agli artt. 43, 44 e 45 Cod. Tur., quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Turista (comprese, ma non limitatamente a, iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso Organizzatore o Intermediario non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere (art. 46 Cod. Tur.).

L'Organizzatore o l'Intermediario apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del Turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

15. LIMITI DEL RISARCIMENTO DEI DANNI

Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore di cui agli artt. 44, 45 e 47 Cod. Tur. e il relativo termine di prescrizione è disciplinato da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle convenzioni internazionali di cui sono parte l'Italia o l'Unione Europea che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

16. ERRORI TARIFFARI

Tantosvago si impegna a prevenire, individuare e correggere eventuali errori nel minor tempo possibile ma si riserva il diritto di modificare la tariffa di una prenotazione futura dopo che la prenotazione è stata effettuata (a causa di errori in

buona fede di Tantovago o dei suoi fornitori, eventi speciali durante le date di prenotazione, errori di sistema). In caso di modifica della tariffa da parte di Tantovago l'utente avrà il diritto di scegliere se annullare la prenotazione o accettare la nuova tariffa. In caso di errore tariffario una notifica verrà inviata al cliente entro 72 ore dal momento in cui Tantovago è venuta a conoscenza della tariffa errata, almeno 24 ore prima della partenza se il servizio è stato acquistato entro le 72 ore dal suo inizio.

17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Turista imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Turista mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'art. 1227 c.c.

Il Turista dovrà altresì - a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, o altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento all'Organizzatore o all'Intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza (art. 49 Cod. Tur.).

19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione del pacchetto dell'Organizzatore o dell'Intermediario speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e vicende relative ai bagagli trasportati. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie. Il Turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle compagnie di assicurazione stipulanti alle condizioni da queste contrattualmente previste.

20. GARANZIA PER IL TURISTA IN CASO DI INSOLVENZA O FALLIMENTO DELL'AGENTE DI VIAGGIO

I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, è assistito dalla seguente garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico, nonché per il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento dell'Agente di viaggi intermediario o dell'organizzatore, ai sensi di quanto previsto dall'art. 50 del Decreto Legislativo 23 maggio 2011 n. 79.

Gli estremi della polizza assicurativa di Tantovago Srl sono i seguenti: Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.a. - Numero Polizza: 6006000935/Z

ADDENDUM ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A. DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV – avuto riguardo all'art. 3 D.Lgs. n. 79 del 23.05.2011: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31, limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione, nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata.

B. CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 5; art. 6; art. 11; art. 12; art. 13; art. 17; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (Organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

C. RECESSO DEL CONSUMATORE

Al consumatore che receda dal contratto per qualsiasi motivo non imputabile al venditore saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché le somme di cui all'art. 9 comma 4.

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

(Addendum alle Condizioni Generali)

1. Premessa

1.1 Le presenti condizioni generali ("**Condizioni Generali Travel**") costituiscono un *addendum* al documento di Condizioni sopra riportato e valido solo per quelle Esperienze che ricadano sotto la disciplina del D. Lgs. 79/2011 ("**Codice del Turismo**"). Fermo restando l'applicazione di eventuali disposizioni inderogabili di legge, in caso di contrasto tra le Condizioni Generali Travel e le Condizioni prevarranno le prime.

1.2 Pertanto, per tutto quanto non espressamente disciplinato dalle Condizioni Generali Travel, saranno applicabili le clausole contenute nelle Condizioni, in quanto applicabili.

2. Definizioni

2.1 Ferme restando le definizioni contenute nelle Condizioni, i seguenti termini avranno nel prosieguo delle presenti condizioni il significato qui di seguito indicato:

a) "**Servizio Turistico**":

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 a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2;

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;

b) "**Servizio Turistico Integrativo**": servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;

c) "**Pacchetto**": la combinazione di almeno due tipi diversi di Servizi Turistici 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 Prenotazione del primo Servizio Turistico;

d) "**Contratto di Pacchetto Turistico**" o "**Contratto**": il contratto relativo all'intero Pacchetto oppure, se il Pacchetto è fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto;

e) "**Inizio del Pacchetto**": l'inizio dell'esecuzione dei Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto;

f) "**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 Prenotazione del primo Servizio Turistico;

g) "**Viaggiatore**": chiunque intende concludere un Contratto, stipula un Contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un Contratto concluso, nell'ambito di applicazione del Capo I, titolo VI, del Codice del Turismo;

h) "**Professionista**": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti oggetto del Capo I, titolo VI, del Codice del Turismo, 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;

i) "**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). **Ai fini delle presenti Condizioni Generali Travel i termini “Organizzatore” e “Partner” sono da considerarsi equivalenti;**

l) **“Venditore”**: il Professionista diverso dall'Organizzatore che vende o offre in vendita Pacchetti combinati da un Organizzatore e che è, inoltre, autorizzato dall'Organizzatore a ricevere comunicazioni dirette a quest'ultimo (es. recesso) e/o a incassare somme in nome e per conto di quest'ultimo, ove previsto. **Ai fini delle presenti Condizioni Generali Travel i termini “Venditore” e “Tantosvago” sono da considerarsi equivalenti. Anche ai sensi dell'art. 51 bis del Codice del Turismo, pertanto, si specifica che Tantosvago opera esclusivamente in qualità di Venditore;**

m) **“Stabilimento”**: lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

n) **“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;

o) **“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;

p) **“Difetto di Conformità”**: un inadempimento dei Servizi Turistici inclusi in un Pacchetto;

q) **“Minore”**: persona di età inferiore ai 18 anni;

r) **“Punto Vendita”**: qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai Viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

s) **“Rientro”**: il ritorno del Viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

3. Contenuto del Contratto di Pacchetto Turistico

3.1 Costituiscono parte integrante del Contratto di Pacchetto Turistico:

- le Condizioni Generali Travel e le Condizioni
- la descrizione del Pacchetto contenuta nelle pagine del Sito
- la mail di conferma di acquisto
- la Conferma Prenotazione
- i documenti e le informazioni di cui all'art. 36 c. 8 del Codice del Turismo (le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e il termine ultimo per l'accettazione, nonché gli orari delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo)

3.2 Nel momento in cui si acquistano i Voucher, l'Utente dichiara espressamente di aver letto, compreso ed accettato, per sé e per i soggetti che egli ha indicato quali destinatari del servizio, il contenuto del Contratto di Pacchetto Turistico come indicato al precedente **art. 3.1**.

4. Normativa applicabile

4.1 Il rapporto contrattuale tra le parti è regolato dalle Condizioni, dalle presenti Condizioni Generali Travel, nonché dalla normativa applicabile, quale, a titolo esemplificativo, il Codice del Turismo, il R.D. n. 327 del 30.03.1942 (cd "**Codice della Navigazione**"); il Regolamento CE 2111/2005.

5. Conclusione Contratto di Pacchetto Turistico

5.1 Il Contratto di Pacchetto Turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del Contratto, solo nel momento in cui il Viaggiatore riceve la mail di conferma di acquisto da parte di Tantovago.

5.2 Qualora il Viaggiatore abbia richieste specifiche le stesse dovranno essere comunicate prima dell'acquisto a Tantovago, che provvederà a comunicarle al Partner. Nel caso in cui siano accettate le stesse verranno riportate nella mail di conferma di acquisto. Al solo fine di evitare fraintendimenti, si specifica che laddove la mail di conferma di acquisto non riproduca le predette richieste specifiche, queste si intenderanno non accettate e il Viaggiatore non potrà pretendere l'adempimento da parte dell'Organizzatore.

5.3 I documenti di viaggio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: brochure, informative particolari di carattere igienico-sanitario e simili) 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 (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: biglietti aerei o di altro vettore, prenotazioni alberghiere e simili) consegnati da Tantovago. Il Viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza e completezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul Contratto di viaggio e a comunicare immediatamente a Tantovago eventuali errori o omissioni prima dell'inizio della esecuzione del Pacchetto. Il Viaggiatore deve comunicare al Partner i dati propri e di altri partecipanti eventuali esattamente come riportati sui documenti personali d'identità di ciascuno degli interessati, comunicando a Tantovago ogni variazione eventualmente intervenuta.

5.4 Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati dai Viaggiatori a destinazione sono estranei al presente Contratto. Pertanto, nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta al Partner e/o a Tantovago, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro individuazione o prenotazione presso il terzo fornitore del servizio. Pertanto, in caso di inconvenienti inerenti l'esecuzione dei predetti servizi, raccomandiamo di sporgere eventuali reclami o richieste di risarcimento tempestivamente e direttamente sul posto al fornitore del servizio. Vi suggeriamo altresì di orientare la vostra scelta esclusivamente verso gli operatori muniti di assicurazioni e autorizzazioni a operare; gli operatori abusivi potrebbero avere tariffe

più economiche, ma il rischio di disservizi, inadempimenti e/o incidenti di varia natura è estremamente elevato.

5.5 Per quanto riguarda le modalità di Prenotazione si rimanda agli artt. 2.8, 2.9, 2.10, 2.11 delle Condizioni.

6. Cessione del Contratto di Pacchetto Turistico ad altro Viaggiatore

6.1 Il Viaggiatore può farsi sostituire da altra persona, a condizione che:

a) l'Organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'Inizio del Pacchetto con preavviso dato su un Supporto Durevole;

b) la persona cui intende cedere il Contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio e, in particolare, sia in possesso dei 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 o a Tantosvago (che incasserà in nome e per conto dell'Organizzatore) tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione.

6.2 Il cedente e il cessionario del Contratto di Pacchetto Turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento dell'eventuale 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. L'Organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'Organizzatore in conseguenza della cessione del Contratto di Pacchetto Turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del Contratto.

6.3 Con riferimento ai contratti di viaggio si informa fin da subito il Viaggiatore che:

(a) in caso di contratto di viaggio con trasporto aereo e/o ferroviario per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima;

(b) in caso di contratto di viaggio con nave, ai sensi dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

7. Prezzo e revisione del prezzo

7.1 Il prezzo è composto da: a) costo dei servizi descritti nella pagina del Sito relativa all'Esperienza scelta dal Viaggiatore; 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.

A seconda del tipo di Esperienza prescelta è possibile che vi siano ulteriori costi, spese, tasse da pagare in loco (a titolo esemplificativo e non esaustivo: tassa di soggiorno).

7.2 Il prezzo potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- 1) prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia;
- 2) 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;
- 3) tassi di cambio pertinenti al Pacchetto venduto.

7.3 Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su Supporto Durevole da parte dell'Organizzatore o da Tantovago al Viaggiatore 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 **art. 8.2**. In caso invece 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 medesimo Viaggiatore.

8. Modifica delle altre condizioni

8.1 Prima della partenza, l'Organizzatore 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.

8.2 Se, prima della partenza, l'Organizzatore 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 le spese di recesso. In caso di recesso, l'Organizzatore 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 della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del Viaggiatore entro il predetto periodo, nonché l'eventuale Pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

8.3 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.

8.4 In caso di recesso dal Contratto di Pacchetto Turistico nell'ipotesi di cui al precedente **art. 8.2**, se il Viaggiatore non accetta un Pacchetto 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'**art. 3.4 delle Condizioni**.

8.5 In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati le schede relative alle singole Esperienze, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella mail di conferma di acquisto e/o in quella di Conferma Prenotazione potrebbero subire variazioni, non dipendenti né dall'Organizzatore né dal Venditore, poiché soggetti a successiva convalida. Il Venditore o il vettore aereo informeranno i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

8.6 Le comunicazioni al Viaggiatore previste dal presente articolo possono essere effettuate dall'Organizzatore anche tramite il Venditore.

9. Recesso del Viaggiatore o dell'Organizzatore

9.1 Il Viaggiatore può recedere dal Contratto:

(a) nei casi previsti dall'**art. 8.2**;

(b) in qualunque momento prima dell'Inizio del Pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso o, se previste, delle 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 di tali spese corrisponde al prezzo del Pacchetto, diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei Servizi Turistici. Resta in ogni caso inteso che, nel caso in cui sia già stata effettuata la Prenotazione ai sensi degli **artt. 2.8, 2.9** delle Condizioni, le spese del recesso saranno pari al 100% del prezzo del Pacchetto.

9.2 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.

9.3 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 previsto dal Contratto e l'Organizzatore comunica il recesso dal Contratto al Viaggiatore entro il termine fissato nel Contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'Inizio del Pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'Inizio del Pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'Inizio del Pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

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.

9.4 L'Organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma degli **artt. 9.2 e 9.3** oppure, con riguardo a quanto previsto all'**art. 9.1**, rimborsa qualunque pagamento

effettuato da o per conto del Viaggiatore per il Pacchetto dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui agli **artt. 9.2 e 9.3**, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

9.5 Resta in ogni caso inteso che, in tutti i casi in cui sia esercitabile il diritto di recesso ai sensi del presente articolo o ai sensi di altre disposizioni di cui alle presenti Condizioni Generali Travel, saranno applicabili le disposizioni di cui all'**art. 3.4** delle Condizioni.

9.6 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. In caso di mancata espressa indicazione, la sottoscrizione di una polizza assicurativa si considera facoltativa. 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.

10. Responsabilità

10.1 L'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei Servizi Turistici previsti dal Contratto di Pacchetto Turistico, indipendentemente dal fatto che tali Servizi Turistici devono essere prestati dall'Organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di Servizi Turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

10.2 Il Viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa tempestivamente l'Organizzatore di eventuali Difetti di Conformità rilevati durante l'esecuzione di un Servizio Turistico previsto dal Contratto di Pacchetto Turistico.

10.3 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 l'**art. 11**.

10.4 Fatte salve le eccezioni di cui al precedente **art. 10.3**, 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 ai sensi dell'**art. 10.2**, il Viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'Organizzatore rifiuta di porre rimedio al Difetto di Conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il Viaggiatore specifichi un termine.

10.5 Se un Difetto di Conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, 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 dell'**art. 10.2**, il Viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il Contratto di Pacchetto Turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'**art. 11**, 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.

10.6 Laddove è 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.

10.7 La limitazione dei costi di cui all'**art. 10.6** non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (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 quarantotto ore prima dell'inizio del Pacchetto. L'Organizzatore non può invocare Circostanze Inevitabili e Straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

10.8 Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei Servizi Turistici pattuiti nel Contratto di Pacchetto Turistico, l'Organizzatore 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 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.

10.9 Il Viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel Contratto di Pacchetto Turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

10.10 Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il Viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dall'**art. 10.8**, al Viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui all'**art. 10.8** si applica l'**art. 10.5**.

10.11 Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, è impossibile assicurare il Rientro del Viaggiatore come pattuito nel Contratto di Pacchetto Turistico, si applicano gli **artt. 10.6, 10.7**.

10.12 Tantosvago opera esclusivamente in qualità di Venditore e, pertanto, è responsabile esclusivamente del mandato conferitogli dal Viaggiatore con il Contratto di intermediazione.

11. Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni

11.1 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.

11.2 Il Viaggiatore ha diritto di ricevere dall'Organizzatore, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un Difetto di Conformità.

11.3 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.

11.4 All'Organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione europea, 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.

11.5 Il presente Contratto espressamente prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'Organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nella misura massima del triplo del prezzo totale del Pacchetto.

11.6 Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi del presente Capo non pregiudica i diritti dei Viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n. 392/2009, dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché dalle convenzioni internazionali, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo previsti dal presente articolo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono dettratti gli uni dagli altri.

11.7 Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dal presente articolo si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del Rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al successivo **art. 11.8**.

11.8 Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del Rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel Pacchetto.

11.9 E' espressamente esclusa qualsivoglia tipo di responsabilità dell'Organizzatore e/o del Venditore ai sensi degli **artt. 10, 11** quando la mancata od inesatta esecuzione del Contratto è imputabile al Viaggiatore (a titolo meramente esemplificativo, in caso di erroneo o incompleto inserimento e/o comunicazione da parte del Viaggiatore di dati personali degli altri Viaggiatori durante il processo di acquisto e/o Prenotazione) o è

dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

12. Obbligo di prestare assistenza

12.1 L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al Viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'**art. 10.7**, 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.

12.2 L'Organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal Viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

13. Obblighi del Viaggiatore

13.1 Come anticipato nell'**art. 10.2**, il Viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 Codice Civile, ha l'obbligo di informare l'Organizzatore, direttamente o tramite il Venditore, in modo tempestivo, di eventuali Difetti di Conformità rilevati durante l'esecuzione di un Servizio Turistico previsto dal Contratto di Pacchetto Turistico. La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'art. 1227 c.c..

13.2 Per la disciplina relativa all'espatrio dei minori italiani si rinvia espressamente a quanto pubblicato sul sito web della Polizia di Stato. Si precisa 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). Per quanto riguarda 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 loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali del loro Paese di appartenenza.

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.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero +39 06.4911115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e avranno l'onere di adeguarsi in tempo utile prima dell'Inizio del Pacchetto. In assenza di tale verifica e/o adeguamento, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più Viaggiatori potrà essere ascritta al Venditore o all'Organizzatore.

13.5 I Viaggiatori dovranno informare, in ogni caso, il Venditore e l'Organizzatore della propria cittadinanza prima della Prenotazione e, al momento della partenza, dovranno accertarsi di essere muniti dei certificati di vaccinazione richiesti, 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 necessari.

13.6 Inoltre, 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 turistico, il Viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri, divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiasesicuri.it. Si precisa che le predette informazioni non possono essere contenute nel Sito e/o negli altri documenti contrattuali in quanto si tratta di informazioni soggette ad aggiornamenti periodici ad opera di autorità ufficiali. In linea generale, il Viaggiatore è tenuto, in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia, a verificare la correttezza dei propri documenti personali e di eventuali minori, nonché a munirsi di documenti validi per l'espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il Viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il Venditore o l'Organizzatore non hanno l'obbligo di procurare a favore del Viaggiatore visti o documenti validi per l'espatrio o l'ingresso in Paesi esteri.

13.7 Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località "sconsigliata" o oggetto di "avvertimento" per motivi di sicurezza, è esclusa ogni e/o qualsivoglia responsabilità dell'Organizzatore e/o del Venditore.

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

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 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. Il Viaggiatore è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

13.10 Il Viaggiatore che comunica a Tantovago i dati personali dei soggetti terzi che parteciperanno al viaggio dichiara di aver raccolto il relativo consenso degli interessati

o di disporre di altra idonea base giuridica e, più in generale, dichiara di aver adempiuto alle prescrizioni del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

14. Classificazione alberghiera

14.1 La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene indicata nelle pagine del Sito relative alla singola Esperienza soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato.

14.2 In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture promo-commercializzate quale "Villaggio Turistico", l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire nella pagina del Sito relativa alla singola Esperienza una descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e la conseguente accettazione del livello di servizio da parte del Viaggiatore.

15. Polizza Assicurativa

15.1 L'Organizzatore e il Venditore stabiliti sul territorio nazionale 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.

15.2 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.

15.3 Tantovago, pertanto, ha sottoscritto 2 polizze assicurative per la copertura dei rischi indicati agli **artt. 15.1, 15.2** con le seguenti compagnie di assicurazione:

Polizza R.C. Organizzatori e Intermediari di viaggio

Denominazione Compagnia: Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede: Piazza Trento, 8 - 20135 Milano MI

Numero Polizza: 9218533

Contatti

- sito web: www.europassistance.it
- PEC: EuropAssistancelItaliaSpA@pec.europassistance.it
- mail: servizio.clienti@europassistance.it
- tel: +39 02.58.38.41

Polizza Annullamento Viaggio e Assistenza alla persona in caso d'insolvenza o fallimento di Tantovago

Denominazione Compagnia: Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.a.
Sede: 20864 Agrate Brianza (MB) Centro Direzionale Colleoni – Viale Colleoni n.
21
Numero Polizza: 6006000935/Z
Contatti

- sito web: www.nobis.it
- PEC: nobisassicurazioni@pec.it
- mail: info@nobis.it
- tel: dall'Italia (NUMERO VERDE) 800.894153; dall'estero 0039 039.9890724

16. Informativa obbligatoria ex art. 17 L. n° 38/2006

Ai sensi della citata normativa, si ricorda che *“La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero”*.

17. Singoli Servizi Turistici e Servizi Turistici Collegati

17.1 Si informano i Viaggiatori che, se prenotate singoli Servizi Turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o la vostra vacanza (a mero titolo esemplificativo solo servizio di trasporto, solo servizio soggiorno) tramite il Sito, non beneficerete dei diritti che si applicano ai Pacchetti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.

17.2 Tantovago non sarà responsabile della corretta esecuzione di tali Servizi Turistici aggiuntivi. In caso di problemi si prega di contattare il pertinente fornitore di servizi. In linea generale, pertanto, saranno applicabili le disposizioni contenute nelle Condizioni.

17.3 Tuttavia, se prenotate Servizi Turistici aggiuntivi tramite il Sito non oltre 24 ore dalla ricezione della mail di conferma di acquisto, tali Servizi Turistici diverranno parte di un Servizio Turistico Collegato. In tal caso Tantovago, come previsto dal diritto dell'UE, dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti per servizi non prestati a causa dello stato di insolvenza o fallimento di Tantovago (vedi dettagli polizza assicurativa all'**art. 15.3**).

17.4 I Viaggiatori possono contattare tale entità o, se del caso, l'autorità competente (informazioni di contatto, tra cui nome, indirizzo geografico, email e numero di telefono) qualora i Servizi Turistici siano negati causa insolvenza o fallimento di Tantovago.

17.5 Si prega di notare che non è previsto un rimborso in caso di insolvenza o fallimento del pertinente fornitore di servizi.

17.6 Tale protezione in caso d'insolvenza o fallimento non copre i contratti con parti, diverse da Tantovago, che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza o il fallimento di Tantovago.

Direttiva (UE) 2015/2302 al seguente link
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

* * * * *

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 33 e ss. del Codice del Consumo per i Clienti che siano configurabili come consumatori e degli artt. 1341, 1342 c.c. per i Clienti che siano configurabili come professionisti, il Cliente approva espressamente, dopo averne presa attenta visione, quanto contenuto nelle seguenti clausole: 5.2 richieste specifiche del Viaggiatore; 5.4 esclusione responsabilità per escursioni, servizi o prestazioni acquistati dai Viaggiatori a destinazione; 6.3 condizioni applicabili alla cessione di biglietti aerei, ferroviari, navali; 8.5 modifiche degli orari e delle tratte dei voli; 9.1 spese del recesso; 9.5 condizioni applicabili in caso di esercizio del diritto di recesso; 10.12 limitazione responsabilità Tantovago; 11.5 limitazione responsabilità Organizzatore; 13 obblighi del Viaggiatore e esclusione di responsabilità del Venditore/Organizzatore (13.7); 17.1 Servizi Turistici aggiuntivi ed esclusione dei diritti di cui alla direttiva (UE) 2015/2302; 17.2 Servizi Turistici aggiuntivi ed esclusione responsabilità Tantovago; 17.5 esclusione rimborso in caso di insolvenza o fallimento del fornitore di servizi