

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo. Quando il contratto è intermediato la conferma della prenotazione viene inviata dal Tour Operator all'Intermediario, quale mandatario del Viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverlo dal medesimo. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il Viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

### 1. FONTI NORMATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51 *novies* del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (cd. "Codice del Turismo", in seguito CdT), come attualmente modificato dal D.Lgs. n. 62 del 06.06.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.03.1942)

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario (venditore) del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, L'Organizzatore e il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza.

### 3. DEFINIZIONI (ART. 33 CdT)

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) Viaggiatore: chiunque intenda concludere o stipulare un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto di turismo organizzato;
- b) Professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi 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: il professionista che combini pacchetti e li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista;
- d) Venditore: il professionista diverso dall'Organizzatore che venda o offra in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO (ART. 33, comma 1, n. 4, lett c. CdT)

Per servizio turistico s'intende:

- 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;

Per pacchetto turistico si intende 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) che tali servizi siano 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, siano:

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 sia concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

## **5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE (ART. 34 CdT)**

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte I o parte II del CdT, nonché le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

- 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;

- 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;

- l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

- i pasti forniti;

- le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

- i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;

- la lingua in cui sono prestati i servizi;

- 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, ove presente, 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'articolo 41, comma 5, lettera 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 ai sensi dell'articolo 41, comma 1 CdT;

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 di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 CdT.

2. Per i contratti di pacchetto turistico di cui all'articolo 33, comma 1, lettera d), stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, al presente decreto, e le informazioni di cui al comma 1.

## **6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO (ART. 36 CdT)**

1. La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico o, comunque, su supporto durevole, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore o all'intermediario/venditore, che ne curerà la consegna al viaggiatore medesimo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 36, comma 8, CdT., prima dell'inizio del viaggio.

2. Le richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Viaggiatore ed Organizzatore, anche per il tramite dell'intermediario/venditore.

3. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto 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 con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso (art. 41, comma 7, CdT).

## **7. PAGAMENTI**

1. Se non diversamente indicato nell'informativa precontrattuale o nel contratto, all'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

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

b) acconto del 30% del prezzo del pacchetto turistico pubblicato nel sito web [www.entour.it](http://www.entour.it) o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore (salvo eventuali deroghe motivate da servizi turistici, parti integranti del pacchetto turistico, che richiedano il versamento immediato di un acconto di entità superiore). Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro 25 giorni dalla data di partenza (salvo diverse indicazioni comunicate nel preventivo e nella conferma di viaggio);

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

3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore, anche tramite il Venditore, e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 CdT nei confronti di quest'ultimo, costituisce clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. tale da determinare la risoluzione di diritto 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 saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite del Venditore/intermediario dal medesimo viaggiatore scelto.

## **8. PREZZO (ART. 39 CdT)**

1. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto pubblicato online nel sito [www.entour.it](http://www.entour.it), o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti apportati nel sito web dell'Organizzatore o nei programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, ed è composto da:

a) quota di iscrizione comprensiva di assicurazione medico/bagaglio;

b) quota di partecipazione: prezzo dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

c) costo eventuali polizze assicurative facoltative (es. annullamento viaggio; integrazione spese mediche);

d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza;

e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

La quota d'iscrizione o quota di gestione pratica è sempre dovuta per ogni turista per il quale vengano prenotati servizi.

2. Il prezzo potrà essere variato, fino a 20 giorni precedenti la partenza e fino ad un massimo dell'8% dell'importo inizialmente pattuito, soltanto in conseguenza di modifiche riguardanti:

a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;

b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco ed imbarco nei porti e negli aeroporti;

c) tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra, in vigore alla data di pubblicazione, come riportato in ciascun programma pubblicato nel sito dell'Organizzatore [www.entour.it](http://www.entour.it) o nel programma fuori catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico.

I prezzi dei pacchetti non subiranno modifiche per oscillazioni dei cambi contenuti entro il 3%. Qualora l'oscillazione dovesse essere superiore a tale percentuale, l'adeguamento verrà applicato per intero. In caso di diminuzione dei costi, il viaggiatore ha diritto ad una corrispondente riduzione del prezzo, fermo restando il diritto dell'organizzatore di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

3. Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8 per cento del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5 CdT.

## **9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA (ART. 40 CdT)**

1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, salvo che si sia riservato tale diritto nel contratto e la modifica sia di scarsa importanza. L'organizzatore comunica la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.

2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

a) delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 4;

b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del comma 2;

c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

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

5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 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'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 CdT.

## **10. RECESSO DEL VIAGGIATORE (ART. 41 CdT)**

1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso all'organizzatore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta.

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

- aumento del prezzo in misura eccedente l'8%;

- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore;

- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore.

Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può:

- accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;

- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

2. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto – il costo individuale di gestione pratica e l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, la penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto:

### **Pacchetti turistici con voli di linea, pacchetti turistici con voli speciali, pacchetti turistici con altri mezzi di trasporto**

**10%** della quota di partecipazione **fino a 60 giorni** prima della partenza

**30%** della quota di partecipazione **da 59 a 40 giorni** prima della partenza

**50%** della quota di partecipazione **da 39 a 26 giorni** prima della partenza

**75%** della quota di partecipazione **da 25 giorni a 15 giorni** prima della partenza

**100%** della quota di partecipazione **da 14 giorni** prima della partenza.

Sono esclusi il giorno della partenza ed il giorno relativo alla comunicazione dell'annullamento.

Le condizioni sopra esposte non trovano tuttavia applicazione verso tutti quei prodotti (solo a titolo di esempio: biglietteria aerea a tariffe speciali) per i quali esiste una disciplina più restrittiva relativa alle penalità di cancellazione, che verrà comunicata in fase di preventivo e pertanto prima della richiesta di prenotazione dei servizi.

Rimangono sempre a carico del Viaggiatore la quota di iscrizione, il premio delle coperture assicurative (qualora acquistate), costo eventuali visti d'ingresso nei paesi.

Nessun rimborso spetta al Viaggiatore che interrompa volontariamente il viaggio o il soggiorno.

La non imputabilità al viaggiatore dell'impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'organizzatore.

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

3. In assenza di specificazione delle penali standard di recesso, l'importo delle penali di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.

4. 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.

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 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.

c) non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile ed inevitabile.

6. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 4 e 5 oppure, con riguardo a quanto previsto ai commi 1, 2 e 3, 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 ai commi 4 e 5, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

## **11. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE (ART. 38 CdT)**

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

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.

3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e che non eccedano 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.

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

5. Eventuali sconti riconosciuti al cedente potrebbero essere rimossi dalla nuova prenotazione se il cessionario non soddisfa i requisiti richiesti.

6. Ove la comunicazione di sostituzione sia effettuata tardivamente rispetto al termine sopra previsto, l'Organizzatore potrà rifiutare la sostituzione e applicare le penali per il recesso da parte del Viaggiatore.

7. In ogni caso il Viaggiatore che richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Tour Operator, oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfettario.

## **12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, al Viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari per l'espatrio.

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di 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/>.

3. I viaggiatori dovranno reperire comunque le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al Venditore o all'Organizzatore.

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

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiariesicuri.it](http://www.viaggiariesicuri.it).

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - online o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'opuscolo informativo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori. 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 e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

6. L'organizzatore o il venditore che abbia concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla Legge, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli 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. L'organizzatore o il venditore che abbia risarcito il viaggiatore è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga (art. 51 *quinquies* CdT).

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

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

### **13. REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE (ART. 42 CdT)**

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.

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

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'articolo 43.

4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 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 del comma 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.

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 del comma 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'articolo 43, 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.

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.

7. La limitazione dei costi di cui al comma 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.

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.

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. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.

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 i commi 6 e 7.

#### **14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE/INTERMEDIARIO (ARTT. 50 - 51 *quater* CdT)**

1. Il Venditore/Intermediario è responsabile 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.

2. Il Venditore/Intermediario non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

3. Il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni collegati alla responsabilità del Venditore/Intermediario si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

#### **15. LIMITI DEL RISARCIMENTO (ART. 43 – 46 CdT)**

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

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

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

#### **16. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE (ART. 44 CdT)**

1. 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.

2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il Venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata la data di ricezione anche per l'Organizzatore.

#### **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA (ART. 45 CdT)**

1. L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7 CdT, 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.

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.

#### **18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO (ART. 47, comma 10 CdT)**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare, al momento della prenotazione e tramite il Venditore/Intermediario, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e dalla perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazione stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

## **19. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ART. 36, comma 5, lett. g) CdT)**

L'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del D.Lgs. 206/2005. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

## **20. PROTEZIONE DEL VIAGGIATORE (ART. 47 CdT).**

1. L'organizzatore e il venditore/intermediario 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.

2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie o emesse dai Fondi di cui al comma 3 dell'art. 47 del CdT, 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.

Entour ha contratto adeguata polizza assicurativa con Nobis Compagnia di Assicurazioni Spa (Polizza n° 500.200.2210 /K – Consorzio Fogar-Fiavet), che garantisce il Viaggiatore per il rimborso del prezzo del pacchetto turistico e/o costo del rientro immediato qualora il turista non fosse messo in condizione di usufruire in tutto o in parte dei servizi inclusi nel pacchetto turistico a causa della insolvenza o fallimento dell'organizzatore.

Nel sito [www.entour.it](http://www.entour.it) è possibile consultare le informazioni sulle modalità di funzionamento del Fondo, sulle richieste di rimborso, sulla normativa di riferimento.

## **21. MODIFICHE OPERATIVE**

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi / programmi online che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nell'accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il Viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi all'Organizzatore o Venditore/Intermediario prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005.

## **22. SCHEDA TECNICA**

Organizzazione tecnica ENTOUR Srl

Autorizzazione Regione Lazio n° 278

Quote stabilite sulla base dei cambi e delle tariffe aeree come menzionato in ciascun programma di viaggio pubblicato nel sito [www.entour.it](http://www.entour.it) o quotato ad hoc.

Validità dei programmi come menzionato nel sito [www.entour.it](http://www.entour.it) all'interno di ciascun programma di viaggio pubblicato.

Entour è assicurata per la responsabilità civile organizzatore con polizza n° 79292092 di Allianz.

## **ADDENDUM n.1**

### **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VIAGGIO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI. 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, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva Europea 2015/2302. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo servizio turistico, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

### **Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679**

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la scrivente Società.

### **COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N. 38/2006.**

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



## **ADDENDUM n. 2**

### **INFORMAZIONI AGGIUNTIVE DELL'ORGANIZZATORE ENTOUR Srl per il VIAGGIATORE**

#### **FASE PRECONTRATTUALE**

Gli adempimenti nella fase precontrattuale sono quelli stabiliti dagli artt. 34 e 35 del D. lgs. 62/18 e riguardano essenzialmente l'obbligo di fornire al viaggiatore una serie di informazioni preliminari relative al pacchetto turistico.

Sul sito web [www.entour.it](http://www.entour.it) sono pubblicati le informazioni ed i moduli che devono essere resi al viaggiatore.

#### **FASE DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i programmi di viaggio sul sito web [www.entour.it](http://www.entour.it) o vengono quotati i programmi ad hoc, tutte le informazioni in essi contenute potrebbero subire modifiche e potrebbero essere aggiornate successivamente sul sito web [www.entour.it](http://www.entour.it). Poiché alcune informazioni potrebbero essere disponibili solo in un momento successivo alla conclusione del contratto, sarà cura della Entour di inviare, in tempo utile prima della partenza, un ulteriore documento che sarà denominato "Circolare informativa di partenza" contenente anche le informazioni mancanti al momento della conclusione del contratto.

#### **CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene indicata in ciascun programma pubblicato online o quotato ad hoc in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato.

#### **OPERATIVO VOLI**

Gli orari e i percorsi dei voli riportati in catalogo e sulla conferma di prenotazione sono indicativi e non rientrano nelle condizioni contrattuali, poiché soggetti a variazioni da parte delle compagnie aeree e delle autorità ministeriali e aeroportuali. Può anche accadere che, per motivi tecnici ed operativi, l'aeromobile inizialmente indicato venga sostituito con vettore di altra compagnia, comunque di pari qualità ed affidabilità. Per la conferma definitiva del vettore e degli operativi farà fede la comunicazione inviata prima della partenza. Entour non sarà responsabile di eventuali variazioni, anche improvvise.

#### **ESCURSIONI E SERVIZI FACOLTATIVI ACQUISTATI IN LOCO**

La responsabilità del Tour Operator è assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto turistico. Le escursioni e tutte le altre prestazioni (o servizi) acquistate dal viaggiatore direttamente nelle località di destinazione (anche se descritte nel programma, nell'opuscolo informativo o sul sito) non formano oggetto del pacchetto e del contratto di viaggio, in quanto non organizzate, né vendute da Entour. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta ad Entour, né a titolo di organizzazione, né a titolo di intermediazione. I nostri accompagnatori e corrispondenti in loco, vi assisteranno nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire, ma in nessun caso Entour, potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi durante l'esecuzione delle stesse.

#### **ASSICURAZIONI CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Il viaggiatore, con l'acquisto del pacchetto turistico, usufruisce in automatico di una speciale polizza assicurativa che include le seguenti garanzie:

- rimborso spese mediche (durante il viaggio);
- rimpatrio in caso di malattia (durante il viaggio);
- perdita o danneggiamento del bagaglio.

Tutte le condizioni sono consultabili nel documento "ASSICURAZIONE DI VIAGGIO MEDICO-BAGAGLIO ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE" pubblicato nel nostro sito web [www.entour.it](http://www.entour.it) alla sezione "Norme e Condizioni".

All'atto dell'acquisto del pacchetto turistico o del singolo servizio, consigliamo al Viaggiatore di richiedere alla Entour oppure al venditore/intermediario specifiche polizze assicurative facoltative, relative alle spese derivanti dall'annullamento del pacchetto (a tutela dell'applicazione di penali in caso di cancellazione del viaggio prima della data di partenza), all'aumento dei massimali di rimborso spese mediche o all'ampliamento di altre prestazioni. A tal proposito si rende noto che l'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località di destinazione. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime.

#### **PATOLOGIE RILEVANTI**

I viaggi/soggiorni proposti da Entour sono organizzati per far viaggiare in modo idoneo il Viaggiatore che si trovi in normali condizioni di salute o sia affetto da patologie preesistenti di entità non rilevante, che il Viaggiatore medesimo è comunque tenuto a segnalare al momento della prenotazione. In caso di patologie di maggiore rilevanza che richiedano particolari accorgimenti per l'ordinario svolgimento del viaggio/soggiorno, il Viaggiatore è tenuto a darne specifica evidenza prima di procedere con la prenotazione, in modo da verificare l'idoneità del viaggio/soggiorno prescelto, anche al fine di proporre, in caso di valutazione negativa, eventuali alternative. In mancanza della suddetta iniziativa da parte del Viaggiatore, nessuna responsabilità potrà essere addossata all'Organizzatore per eventuali disagi che il Viaggiatore medesimo dovesse subire durante il viaggio/soggiorno, derivanti da inadeguatezza della struttura rispetto alla patologia in essere.

### **FASE PRECONTRATTUALE**

Gli adempimenti nella fase precontrattuale sono quelli stabiliti dagli artt. 34 e 35 del D. lgs. 62/18 e riguardano essenzialmente l'obbligo di fornire al viaggiatore una serie di informazioni preliminari relative al pacchetto turistico.

Nel sito web [www.entour.it](http://www.entour.it) sono pubblicati le informazioni ed i moduli che devono essere resi al Viaggiatore.

**E' onere dell'Agenzia/Intermediario/Venditore di far prendere visione dei programmi di**

**viaggio e, in particolare, delle informazioni contenute nelle condizioni generali**, consegnando altresì al viaggiatore il pertinente "modulo di informazioni precontrattuali" e le "Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici" pubblicate sul sito web alla voce "Norme e Condizioni".

In caso contrario la responsabilità per la mancata informativa ricadrà esclusivamente sull'Agenzia di viaggi/Intermediario/Venditore.

### **FASE DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

L'Agenzia di viaggi/Intermediario/Venditore ha l'onere di far sottoscrivere al viaggiatore la "proposta di contratto di pacchetto turistico" e la "conferma del contratto di pacchetto turistico".

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i programmi di viaggio sul sito web [www.entour.it](http://www.entour.it) o vengono quotati i programmi ad hoc, tutte le informazioni in essi contenute potrebbero subire modifiche e potrebbero essere aggiornate successivamente sul sito web [www.entour.it](http://www.entour.it).

Poiché alcune informazioni potrebbero essere disponibili solo in un momento successivo alla conclusione del contratto, sarà cura della Entour di inviare, in tempo utile prima della partenza, un ulteriore documento che sarà denominato "Circolare informativa di partenza" contenente anche le informazioni mancanti al momento della conclusione del contratto.

### **FASE DELL'ESECUZIONE DEL VIAGGIO**

Poiché la legge consente al viaggiatore di inviare le comunicazioni relative al viaggio, ivi comprese quelle circa le difformità dei servizi resi, al Tour Operator per il tramite dell'agenzia di viaggi/venditore/intermediario, se si verificasse tale evenienza l'agenzia di viaggi/venditore/intermediario dovrà senza indugi informare la Entour del contenuto della lamentela del viaggiatore al fine di consentirle di provvedere, dove possibile, alla risoluzione del problema così come prescritto nell'art. 42. Laddove la Entour non venga informata tempestivamente della lamentela del viaggiatore circa difetti di conformità dei servizi resi nel corso del viaggio impedendo così al Tour Operator di porre in essere le necessarie iniziative, l'agenzia di viaggi/venditore/intermediario dovrà farsi carico del rimborso delle eventuali spese che il viaggiatore avrà sostenuto personalmente per porre rimedio al difetto di conformità (v. art. 42 co. 4).

Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

Quindi sarà onere del venditore di trasmettere immediatamente qualsiasi messaggio, richiesta e/o reclamo del viaggiatore; in caso contrario infatti, le eventuali conseguenze connesse ad una tardiva o mancata trasmissione al Tour Operator saranno a carico del venditore stesso.

### **CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene indicata in ciascun programma pubblicato online o quotato ad hoc in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato.

### **OPERATIVO VOLI**

Gli orari e i percorsi dei voli riportati in catalogo e sulla conferma di prenotazione sono indicativi e non rientrano nelle condizioni contrattuali, poiché soggetti a variazioni da parte delle compagnie aeree e delle autorità ministeriali e aeroportuali. Può anche accadere che, per motivi tecnici ed operativi, l'aeromobile inizialmente indicato venga sostituito con vettore di altra compagnia, comunque di pari qualità ed affidabilità. Per la conferma definitiva del vettore e degli operativi farà fede la comunicazione inviata prima della partenza. Entour non sarà responsabile di eventuali variazioni, anche improvvise.

### **ESCURSIONI E SERVIZI FACOLTATIVI ACQUISTATI IN LOCO**

La responsabilità del Tour Operator è assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto turistico. Le escursioni e tutte le altre prestazioni (o servizi) acquistate dal viaggiatore direttamente nelle località di destinazione (anche se descritte nel programma, nell'opuscolo informativo o sul sito) non formano oggetto del pacchetto e del contratto di viaggio, in quanto non organizzate, né vendute da Entour. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta ad Entour, né a titolo di organizzazione, né a titolo di intermediazione. I nostri accompagnatori e corrispondenti in loco, vi assisteranno nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire, ma in nessun caso Entour potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi durante l'esecuzione delle stesse.

### **ASSICURAZIONI CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Il viaggiatore con l'acquisto del pacchetto turistico, usufruisce in automatico di una speciale polizza assicurativa che include le seguenti garanzie:

- rimborso spese mediche (durante il viaggio);
- rimpatrio in caso di malattia (durante il viaggio);

- perdita o danneggiamento del bagaglio.

Tutte le condizioni sono consultabili nel documento "ASSICURAZIONE DI VIAGGIO MEDICO-BAGAGLIO ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE" pubblicato nel nostro sito web [www.entour.it](http://www.entour.it) alla sezione "Norme e Condizioni".

All'atto dell'acquisto del pacchetto turistico o del singolo servizio, consigliamo al Viaggiatore di richiedere alla Entour oppure al venditore specifiche polizze assicurative facoltative, relative alle spese derivanti dall'annullamento del pacchetto (a tutela dell'applicazione di penali in caso di cancellazione del viaggio prima della data di partenza), all'aumento dei massimali di rimborso spese mediche o all'ampliamento di altre prestazioni. A tal proposito si rende noto che l'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località di destinazione.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime.

#### **PATOLOGIE RILEVANTI**

I tours e soggiorni proposti da Entour sono organizzati per far viaggiare in modo idoneo il Viaggiatore che si trovi in normali condizioni di salute o sia affetto da patologie preesistenti di entità non rilevante, che il Viaggiatore medesimo è comunque tenuto a segnalare al momento della prenotazione o dell'arrivo a destinazione. In caso di patologie di maggiore rilevanza che richiedano particolari accorgimenti per l'ordinario svolgimento del viaggio/soggiorno, il Viaggiatore è tenuto a darne specifica evidenza prima di procedere con la prenotazione, in modo da verificare l'idoneità del viaggio/soggiorno prescelto, anche al fine di proporre, in caso di valutazione negativa, eventuali alternative.

In mancanza della suddetta iniziativa da parte del Viaggiatore, nessuna responsabilità potrà essere addossata all'Organizzatore per eventuali disagi che il Viaggiatore medesimo dovesse subire durante il viaggio/soggiorno, derivanti da inadeguatezza della struttura rispetto alla patologia in essere.