CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI E SERVIZI COLLEGATI

Ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo) il viaggiatore ha diritto di ricevere copia del contratto di pacchetto turistico su supporto durevole.

Art. 1 — Definizioni

1.1. Ai fini delle presenti condizioni generali, si intendono per:

a) **«organizzatore»**: il 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 all'art. 33, comma 1, lett. c), n. 2.4), D.Lgs. 79/2011;

b) **«venditore»** o **«intermediario»**: il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

c) **«viaggiatore»**: chiunque intenda 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, D.Lgs. 79/2011;

d) **«consumatore»**: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo);

e) **«pacchetto turistico»**: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se ricorrono le condizioni di cui all'art. 33, comma 1, lett. c), D.Lgs. 79/2011;

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, se un professionista ne agevola l'acquisto alle condizioni di cui all'art. 33, comma 1, lett. f), D.Lgs. 79/2011;

g) **«servizio turistico singolo»**: la vendita o intermediazione di un solo servizio turistico (trasporto, alloggio, noleggio auto o altro servizio turistico non accessorio), che non costituisce pacchetto né servizio turistico collegato;

h) **«viaggio su misura»** o **«dynamic packaging»**: pacchetto turistico costruito secondo le specifiche indicazioni del viaggiatore, mediante la combinazione personalizzata di servizi turistici di diversi fornitori;

i) **«contratto di pacchetto turistico»**: 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;

j) **«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;

k) **«difetto di conformità»**: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

l) **«supporto durevole»**: ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni a lui 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;

m) **«punto vendita»**: qualsiasi locale adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, compreso il servizio telefonico;

n) **«rientro»**: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti;

o) **«inizio del pacchetto»**: l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

p) **«servizio turistico»**: il trasporto di passeggeri, l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto e non è destinato a fini residenziali, il noleggio di auto o altri veicoli, qualunque altro servizio turistico non accessorio,

q) «GDPR»: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;

r) «dato personale»: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»), ai sensi dell'art. 4, punto 1), del GDPR;

s) «titolare del trattamento»: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali, ai sensi dell'art. 4, punto 7), del GDPR;

t) «responsabile del trattamento»: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 4, punto 8), del GDPR;

u) «consenso dell'interessato»: qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento, ai sensi dell'art. 4, punto 11), del GDPR;

v) «firma elettronica»: dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare, ai sensi dell'art. 3, punto 10), del Regolamento (UE) n. 910/2014 (di seguito «Regolamento eIDAS»);

w) «firma elettronica avanzata»: firma elettronica che soddisfa i requisiti di cui all'art. 26 del Regolamento eIDAS, ossia: connessa unicamente al firmatario; idonea a identificarlo; creata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo; collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di eventuali modifiche successive;

x) «firma elettronica qualificata»: firma elettronica avanzata creata su un dispositivo qualificato per la creazione di firme elettroniche e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche, ai sensi dell'art. 3, punto 12), del Regolamento eIDAS;

y) «OTP» (One-Time Password): codice numerico o alfanumerico monouso generato da un sistema informatico sicuro e trasmesso al viaggiatore tramite canale di comunicazione univoco e riservato (SMS, posta elettronica, applicazione mobile o altro canale equivalente), utilizzato quale strumento di autenticazione e manifestazione della volontà negoziale ai fini della conclusione del contratto e della sottoscrizione dei relativi documenti secondo quanto previsto dal successivo art. 6;

Art. 2 — Fonti normative

2.1. Il presente contratto è disciplinato, in quanto applicabili:

a) dal D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, di recepimento della Direttiva (UE) 2015/2302;

b) dalla Direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati;

c) dal D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), con particolare riguardo alla disciplina delle clausole vessatorie e abusive nei contratti con consumatori e ai diritti inderogabili del consumatore;

d) dal Codice Civile, in particolare dagli artt. 1174, 1175, 1176, 1218, 1228, 1256, 1341, 1342, 1373, 1375, 1453, 1455, 1456, 1463, 1464;

e) dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dalla normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali;

f) dalle convenzioni internazionali in materia di trasporto aereo, marittimo, ferroviario e di responsabilità alberghiera, ove applicabili;

g) 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, limitatamente alle prestazioni di trasporto e secondo le rispettive discipline, fermi restando i diritti spettanti al viaggiatore nei confronti dei vettori.

2.2. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni generali, si applicano le disposizioni del Codice Civile in materia di contratti e obbligazioni.

2.3. Le parti prendono atto che, ai sensi dell'art. 32, comma 3, D.Lgs. 79/2011, per quanto non previsto dal Capo I del Codice del Turismo, si applicano le disposizioni del Codice del Consumo

Art. 3 — Oggetto del contratto

3.1. Le presenti condizioni generali disciplinano, salvo diversa pattuizione scritta e in funzione della concreta tipologia contrattuale, la vendita:

a) di pacchetti turistici; b) di viaggi su misura e dynamic packaging; c) di servizi turistici collegati, ove ne ricorrano i presupposti di legge; d) di servizi turistici singoli.

3.2. L'applicazione concreta delle singole clausole dipende dalla qualificazione del rapporto indicata nel contratto e dalla funzione effettivamente svolta dall'agenzia, quale organizzatore, venditore/intermediario, professionista che agevola servizi turistici collegati o intermediario nella vendita di singolo servizio turistico.

3.3. Nel solo caso in cui l'agenzia operi come mera intermediaria nella vendita di singoli servizi turistici, la stessa risponderà esclusivamente nei limiti del mandato ricevuto dal cliente, applicandosi per il resto le condizioni del fornitore del servizio.

Art. 4 — Ruolo dell'agenzia: organizzatore, venditore/intermediario, mandatario

4.1. Agenzia come organizzatore. Se l'agenzia combina e vende o offre in vendita il pacchetto turistico in nome proprio, essa assume gli obblighi e le responsabilità previsti dalla normativa sui pacchetti turistici (artt. 32-51 D.Lgs. 79/2011), ivi compresa la responsabilità per la corretta esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o da terzi fornitori.

4.2. Agenzia come venditore/intermediario. Se l'agenzia vende o offre in vendita un pacchetto organizzato da terzi, essa risponde nei limiti degli obblighi propri del venditore previsti dalla legge (artt. 34, 35, 36, 47, 50, 51-bis D.Lgs. 79/2011). L'agenzia venditrice non assume la responsabilità dell'organizzatore o dei singoli fornitori per l'esecuzione materiale dei servizi, salvi i casi di responsabilità diretta previsti dalla legge e fermo quanto affermato dalla giurisprudenza di legittimità in materia di obblighi informativi precontrattuali.

4.3. Agenzia come professionista che agevola servizi turistici collegati. Se l'agenzia agevola l'acquisto di servizi turistici collegati ai sensi dell'art. 33, comma 1, lett. f), D.Lgs. 79/2011, si applica la tutela limitata prevista dalla legge per tale fattispecie, inclusa la protezione in caso di insolvenza per gli importi incassati e, se rilevante, per il rimpatrio.

4.4. Agenzia come intermediaria di singolo servizio turistico. Se l'agenzia vende un singolo servizio turistico, salvo diversa pattuizione, essa opera quale intermediario o mandatario del cliente nei confronti del fornitore del servizio e risponde esclusivamente della corretta esecuzione del mandato conferitole dal viaggiatore, ai sensi dell'art. 50 D.Lgs. 79/2011.

4.5. Rilevanza della qualificazione. La corretta qualificazione del ruolo dell'agenzia risulta dal contratto, dalla documentazione precontrattuale e dalle modalità di vendita. Ai sensi dell'art. 51-bis D.Lgs. 79/2011, il venditore è considerato come organizzatore qualora ometta di fornire al viaggiatore le informazioni relative alla denominazione e ai recapiti dell'organizzatore effettivo, ovvero ometta di informare il viaggiatore che egli agisce in qualità di venditore.

Art. 5 — Informazioni precontrattuali

5.1. 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 le informazioni precontrattuali previste dall'art. 34 D.Lgs. 79/2011, incluso il pertinente modulo informativo standard.

5.2. Le informazioni precontrattuali di cui all'art. 34, comma 1, lettere a), c), d), e) e g) formano parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo accordo esplicito delle parti contraenti, ai sensi dell'art. 35 D.Lgs. 79/2011.

5.3. Il viaggiatore è tenuto a leggere e verificare attentamente il contenuto della documentazione ricevuta, con particolare riguardo a: caratteristiche principali dei servizi; prezzo e costi aggiuntivi; modalità di pagamento; condizioni di recesso e penali; documenti necessari; coperture assicurative; costi non inclusi e oneri da pagare in loco.
5.4. Qualsiasi modifica delle informazioni precontrattuali è comunicata al viaggiatore in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto.

Art. 6 — Conclusione del contratto

6.1. Il preventivo, salvo espressa diversa indicazione, ha natura meramente informativa e non costituisce offerta vincolante sino alla conferma della disponibilità dei servizi e all'accettazione scritta del cliente.
6.2. La richiesta del cliente può costituire proposta contrattuale o prenotazione impegnativa, secondo quanto indicato nella pratica e nella documentazione sottoscritta.
6.3. Il contratto si considera concluso al momento in cui il professionista comunica la conferma della prenotazione e, ove richiesto, riceve il pagamento previsto. Per i servizi a tariffa speciale, promozionale, prepagata o non rimborsabile, il contratto può perfezionarsi anche mediante autorizzazione scritta del cliente a procedere con la prenotazione immediata, con conseguente immediata applicazione delle condizioni economiche e di annullamento del fornitore.
6.4. I servizi richiesti sono soggetti a disponibilità sino a conferma definitiva. In difetto di conferma, l'agenzia potrà proporre soluzioni alternative di qualità equivalente o superiore, ovvero, qualora ciò non sia possibile, procedere al rimborso di quanto eventualmente incassato, detratte le sole spese non recuperabili ove legittimamente dovute.
6.5. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole, ai sensi dell'art. 36 D.Lgs. 79/2011.
6.6. Ove il cliente formuli una richiesta impegnativa o proposta irrevocabile per servizi a disponibilità limitata o a tariffa non rimborsabile, l'esecuzione immediata della prenotazione da parte dell'agenzia comporta l'applicazione delle condizioni economiche e di annullamento del fornitore, che il cliente dichiara di conoscere e accettare.

Art. 7 — Prezzo

7.1. Il prezzo del viaggio o del servizio è quello indicato nel contratto e comprende, ove applicabile, le tasse, i diritti, le imposte e gli altri costi aggiuntivi noti al momento della conclusione del contratto.
7.2. Salvo espressa inclusione scritta, restano esclusi dal prezzo, a titolo esemplificativo e non esaustivo: tasse locali, imposte di soggiorno, city tax, resort fee; cauzioni o depositi richiesti da hotel, noleggiatori o altri fornitori; bagagli extra, speciali, in stiva o supplementari; assegnazione posti, imbarco prioritario e servizi ancillari del vettore; pasti e bevande non espressamente inclusi; mance, extra personali, minibar, lavanderia, telefono; carburante, pedaggi, parcheggi, multe ed extra del noleggio auto; visti, autorizzazioni elettroniche, legalizzazioni, certificazioni; vaccinazioni, test e adempimenti sanitari; assicurazioni non espressamente indicate come incluse; spese bancarie e commissioni su strumenti di pagamento ove consentite.
7.3. Il viaggiatore è informato, prima della conclusione del contratto, del prezzo totale comprensivo di tutti i costi di cui ai commi precedenti, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, dell'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che potrebbe dover ancora sostenere, ai sensi dell'art. 34, comma 1, lett. c), D.Lgs. 79/2011.

Art. 8 — Pagamenti e mancato pagamento

8.1. All'atto della prenotazione, il cliente versa l'acconto indicato nel contratto o nel preventivo confermato. Per taluni servizi a tariffa speciale, promozionale o non rimborsabile, può essere richiesto il pagamento integrale immediato.
8.2. Il saldo deve essere versato entro il termine indicato nel contratto, di norma non inferiore a trenta giorni prima della partenza, fatte salve condizioni più restrittive imposte dai fornitori e comunicate al cliente.
8.3. Il pagamento si considera effettuato solo al momento dell'effettivo accredito delle somme in favore dell'agenzia o del soggetto indicato. Il cliente è tenuto a trasmettere copia della contabile del bonifico e a indicare correttamente nella causale il numero pratica e l'imputazione del pagamento.
8.4. Mancato o tardivo pagamento. In caso di ritardato, parziale o mancato pagamento:
a) l'agenzia potrà diffidare il cliente ad adempiere entro un termine congruo, compatibile con la data di partenza e con le condizioni dei fornitori;
b) decorso inutilmente tale termine, il contratto potrà intendersi risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., ove la clausola sia operante e ferma la disciplina inderogabile a tutela del consumatore;
c) nei limiti di legge, resteranno a carico del cliente le penali, i costi, le spese di gestione e gli importi non recuperabili già maturati o addebitati dai fornitori;
d) l'agenzia non sarà responsabile della perdita di disponibilità dei servizi, della cancellazione delle prenotazioni, delle variazioni tariffarie o dell'applicazione di penali da parte dei fornitori conseguenti al mancato o tardivo pagamento del cliente;
e) l'emissione o consegna dei documenti di viaggio, dei voucher e della biglietteria potrà essere subordinata all'integrale pagamento del saldo.
8.5. Ai sensi dell'art. 1456, comma 2, c.c., la risoluzione di diritto non opera automaticamente ma richiede che la parte interessata dichiari espressamente all'altra di volersi avvalere della clausola risolutiva.

Art. 9 — Modifiche del prezzo

9.1. Nei contratti di pacchetto turistico, ai sensi dell'art. 39 D.Lgs. 79/2011, il prezzo può essere aumentato soltanto se il contratto lo prevede espressamente e solo quale conseguenza diretta di variazioni:
a) del prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; b) del 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 imbarco e di sbarco presso porti e aeroporti; c) dei tassi di cambio pertinenti al pacchetto.
9.2. L'aumento del prezzo non può in ogni caso essere superiore all'8% del prezzo del pacchetto. Ove l'aumento superi tale soglia, il viaggiatore può recedere dal contratto senza spese e con rimborso integrale.
9.3. Il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo corrispondente a qualsiasi diminuzione dei costi di cui al comma 9.1, lettere a), b) e c), intervenuta dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto.
9.4. Nessun aumento di prezzo può essere imposto nei venti giorni precedenti la data di inizio del pacchetto.

Art. 10 — Modifiche prima della partenza

10.1. Ai sensi dell'art. 40 D.Lgs. 79/2011, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, salvo che si sia riservato tale diritto nel contratto e la modifica sia di scarsa importanza. La modifica è comunicata al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.
10.2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, 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, oppure propone di aumentare il prezzo di oltre l'8%, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può:
a) accettare la modifica proposta; oppure b) recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.
10.3. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. Se il pacchetto sostitutivo è di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
10.4. L'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso tutti i pagamenti effettuati.

Art. 11 — Recesso del viaggiatore

11.1. Il viaggiatore, ai sensi dell'art. 41, comma 1, D.Lgs. 79/2011, 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.
11.2. Il recesso deve essere comunicato per iscritto all'agenzia ai recapiti indicati nel contratto (posta elettronica, PEC o raccomandata). Farà fede, ai fini della determinazione delle spese di recesso applicabili, la data di ricezione della comunicazione scritta da parte dell'agenzia. Qualora il contratto non preveda una specifica forma di comunicazione, un'interpretazione di buona fede ex art. 1366 c.c. consente la comunicazione orale nei soli casi di urgenza determinata dalla prossimità della partenza.
11.3. Per i servizi turistici singoli, il recesso del viaggiatore è disciplinato dalle condizioni del fornitore del servizio, oltre che dagli eventuali costi di intermediazione dell'agenzia, se pattuiti.

Art. 12 — Penali, spese di recesso e servizi non rimborsabili

12.1. Ai sensi dell'art. 41, comma 2, D.Lgs. 79/2011, il contratto può prevedere spese standard di recesso ragionevoli, calcolate in base al momento di recesso dal contratto e ai risparmi di costo attesi e agli introiti previsti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.
12.2. Le spese standard di recesso sono graduate in base all'anticipo con cui il recesso viene comunicato.
12.3. Tabella penali compilabile:

Momento del recesso (giorni prima della partenza)	Spese di recesso (% sul prezzo totale)
Fino a 70 giorni prima della partenza	25%
Da 69 a 30 giorni prima della partenza	50%
Da 29 a 9 giorni prima della partenza	70%
Da 8 a 0 giorni prima della partenza / No show	100%

12.4. Servizi non rimborsabili e condizioni speciali. In deroga alla tabella standard, per determinati servizi, destinazioni, periodi di alta stagione, gruppi, viaggi su misura, dynamic packaging, crociere, biglietteria nominativa, servizi dinamici, tariffe promozionali, tariffe speciali, tariffe prepagate o non rimborsabili, le spese di recesso potranno essere diverse da quelle standard e potranno coincidere anche con il 100% dell'importo sin dal momento della conferma, se ciò dipende da condizioni oggettive e documentabili dei fornitori, preventivamente indicate nella scheda viaggio, nel preventivo, nella scheda economica o nell'allegato condizioni fornitore accettato dal cliente.
12.5. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.
12.6. Le spese di recesso costituiscono, ove predeterminate in misura ragionevole e standard, multa penitenziale ex art. 1373 c.c., e non clausola penale per inadempimento ex art. 1382 c.c., con la conseguenza che ad esse non è applicabile il potere di riduzione giudiziale previsto dall'art. 1384 c.c..
12.7. Rientrano in ogni caso tra le somme non rimborsabili, salvo diversa espressa previsione o effettivo recupero documentabile: premi assicurativi; spese di pratica e gestione; diritti fissi di prenotazione/emissione; visti, autorizzazioni elettroniche, fee consolari; biglietteria già emessa a tariffa non

rimborsabile; tariffe promozionali o speciali non rimborsabili; servizi a terra già confermati e non recuperabili; penali o oneri applicati da vettori, hotel, DMC, corrispondenti, noleggiatori o altri fornitori.
12.8. No show, arrivo tardivo, interruzione volontaria. In caso di mancata presentazione (no show), arrivo tardivo, rinuncia a uno o più servizi durante il viaggio, interruzione volontaria della vacanza o rientro anticipato per causa non imputabile all'organizzatore, il viaggiatore non ha diritto al rimborso dei servizi non fruiti, salvo quanto eventualmente recuperabile da terzi fornitori e al netto dei costi amministrativi.
12.9. Modifiche richieste dal cliente. Ogni richiesta di variazione è soggetta a disponibilità, ad accettazione dei fornitori e al pagamento dei costi amministrativi dell'agenzia e dei maggiori costi, penali e differenze tariffarie applicati dai fornitori.
12.10. La clausola penale che prevede addebiti graduati in relazione alla prossimità temporale del recesso rispetto alla data di partenza non è vessatoria né contraria agli artt. 33, 85 e 86 del Codice del Consumo quando sia chiaramente formulata, specificamente sottoscritta dal consumatore e contenuta nella documentazione contrattuale consegnata.

Art. 13 — Viaggi su misura, dynamic packaging e servizi personalizzati

13.1. Per i viaggi su misura e i pacchetti costruiti mediante dynamic packaging, il cliente prende atto che la personalizzazione dei servizi comporta l'applicazione di condizioni di recesso, modifica e cancellazione potenzialmente più restrittive rispetto ai pacchetti standard, in ragione della natura personalizzata e della difficoltà di riallocare servizi costruiti su specifiche esigenze individuali.
13.2. Le condizioni specifiche di recesso, le penali, le tariffe non rimborsabili e i costi non recuperabili relativi a ciascun servizio incluso nel viaggio su misura sono analiticamente indicati nella scheda economica allegata al contratto e sono accettati dal cliente con la sottoscrizione del contratto stesso.
13.3. Il cliente autorizza espressamente l'agenzia a procedere, dopo la conferma del preventivo, alla prenotazione e all'eventuale pagamento immediato dei servizi a tariffa non rimborsabile richiesti dal cliente medesimo, con conseguente immediata applicazione delle condizioni di annullamento dei fornitori.

Art. 14 — Sostituzione del viaggiatore

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona a condizione che:
a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 7 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto, al titolo di viaggio o comunque non sia presente alcuna ragione che renda di fatto impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;
c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione. Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la quota di iscrizione, se prevista. Il cedente rimane in ogni caso solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. 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 punto a). In tal caso 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.

Art. 15 — Annullamento da parte dell'organizzatore

15.1. L'organizzatore può annullare il contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati, senza essere tenuto a versare un indennizzo supplementare, nei seguenti casi:
a) Mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, se il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non oltre: venti giorni prima dell'inizio del pacchetto per viaggi di durata superiore a sei giorni; sette giorni prima per viaggi di durata tra due e sei giorni; quarantotto ore prima per viaggi di durata inferiore a due giorni;
b) Circostanze inevitabili e straordinarie, se l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.
15.2. In entrambi i casi, l'organizzatore procede al rimborso integrale entro quattordici giorni dal recesso.

Art. 16 — Numero minimo partecipanti

16.1. Ove il pacchetto sia condizionato al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti, tale numero è indicato nel contratto e nelle informazioni precontrattuali, unitamente al termine entro il quale l'organizzatore comunicherà l'eventuale annullamento.
16.2. Il mancato raggiungimento del numero minimo non dà diritto al viaggiatore ad alcun indennizzo supplementare oltre al rimborso integrale dei pagamenti effettuati.

Art. 17 — Obblighi del viaggiatore

17.1. Il viaggiatore si obbliga a:
a) fornire dati anagrafici e documentali corretti, completi e tempestivi per sé e per tutti i partecipanti; b) verificare la correttezza dei documenti di viaggio e delle informazioni ricevute dall'agenzia; c) rispettare i termini e le modalità di pagamento; d) osservare le regole di ordinaria prudenza e diligenza, le norme amministrative, sanitarie e penali dei Paesi di destinazione, transito e rientro; e) conformarsi alle condizioni dei fornitori dei servizi turistici; f) segnalare immediatamente eventuali difformità nell'esecuzione dei servizi; g) contenere il danno e cooperare in buona fede con l'agenzia e l'organizzatore; h) comunicare all'agenzia ogni circostanza personale rilevante ai fini del viaggio; i) verificare, prima della prenotazione e prima della partenza, i requisiti di ingresso, transito e rientro.

Art. 18 — Documenti, visti, vaccinazioni, autorizzazioni

18.1. È onere esclusivo del viaggiatore — per sé e per tutti i partecipanti — verificare, ottenere e possedere i documenti, i visti, le autorizzazioni elettroniche, i certificati sanitari, le vaccinazioni e ogni altro requisito richiesto per l'ingresso, il transito, il soggiorno e il rientro nei Paesi interessati dal viaggio.
18.2. Il viaggiatore è tenuto a consultare tempestivamente il sito Viaggiare Sicuri del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, le ambasciate, i consolati e le autorità sanitarie competenti, tenendo conto che le normative possono cambiare in qualsiasi momento.
18.3. Le informazioni eventualmente fornite dall'agenzia in merito a documenti, visti, vaccinazioni e requisiti hanno natura meramente informativa e ausiliaria e non sostituiscono le verifiche che il viaggiatore è tenuto a effettuare presso le autorità competenti.
18.4. Salvo colpa provata dell'agenzia, quest'ultima non risponde dei danni, dei costi o della mancata partenza derivanti da documenti mancanti, incompleti, irregolari, scaduti o inidonei, visti o autorizzazioni negati, requisiti sanitari non soddisfatti, dichiarazioni inesatte o incomplete rese dal cliente.

Art. 19 — Strutture ricettive e classificazione alberghiera

19.1. La classificazione delle strutture ricettive è quella ufficialmente attribuita dalle autorità del Paese di destinazione o, in difetto, quella comunicata dal fornitore.
19.2. Il viaggiatore prende atto che possono sussistere differenze, anche significative, tra gli standard qualitativi e classificatori italiani e quelli vigenti all'estero.
19.3. Resort fee, city tax, cauzioni e ogni altro costo indicato come «da pagare in loco» o «escluso» non sono compresi nel prezzo del pacchetto, salvo espressa indicazione contraria.
19.4. Le descrizioni, le immagini e i servizi illustrati in cataloghi, siti o materiali informativi possono subire variazioni non dipendenti dall'agenzia o dall'organizzatore.

Art. 20 — Trasporti e responsabilità dei vettori

20.1. I servizi di trasporto sono soggetti alle condizioni del vettore effettivo e alla normativa di settore applicabile.
20.2. Orari, itinerari, scali, aeromobili, terminal, posti, franchigie bagaglio e servizi ancillari possono subire variazioni per decisione del vettore o del fornitore.
20.3. I diritti del passeggero nei confronti del vettore (inclusi quelli previsti dal Reg. CE 261/2004 e dalla normativa applicabile) devono essere fatti valere nei confronti del vettore stesso. L'agenzia intermediaria non risponde delle cancellazioni, dei ritardi, dell'overbooking, degli smarrimenti bagagli o dei disservizi imputabili al vettore, salvo propria responsabilità diretta.
20.4. L'agenzia organizzatore, nei limiti della propria responsabilità per la corretta esecuzione del pacchetto, risponde dei disservizi del vettore secondo quanto previsto dagli artt. 42 e 43 D.Lgs. 79/2011, ferme le limitazioni risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali applicabili.

Art. 21 — Servizi acquistati autonomamente dal cliente

L'agenzia e l'organizzatore non rispondono di servizi acquistati autonomamente dal cliente al di fuori del presente contratto, quali voli aggiuntivi, pernottamenti extra, transfer non prenotati tramite l'agenzia, attività facoltative, estensioni, biglietti, eventi o coperture assicurative autonome.

Art. 22 — Richieste speciali

22.1. Il viaggiatore è tenuto a comunicare all'agenzia, prima della prenotazione, la presenza di esigenze particolari relative a: minori, persone con mobilità ridotta, donne in gravidanza, allergie, intolleranze alimentari, disabilità, patologie croniche o pregresse, necessità di assistenza o altre condizioni rilevanti.
22.2. Le richieste speciali e le esigenze particolari non sono garantite e vincolano l'agenzia o l'organizzatore soltanto se espressamente accettate e confermate per iscritto dal fornitore del servizio.
22.3. Il viaggiatore è tenuto a verificare personalmente che il viaggio, la destinazione, le strutture ricettive, i mezzi di trasporto e i servizi inclusi siano compatibili con le proprie condizioni personali.

Art. 23 — Assicurazioni

23.1. L'agenzia informa il cliente della possibilità e opportunità di stipulare polizze assicurative a copertura dei rischi connessi al viaggio (annullamento, medico-bagaglio, interruzione viaggio, rientro anticipato).
23.2. Il cliente è libero di accettare o rifiutare le coperture proposte. L'accettazione o il rifiuto devono risultare da separata documentazione sottoscritta (Modulo Assicurazione).
23.3. Il cliente è tenuto a leggere integralmente le condizioni di polizza, con particolare riguardo a massimali, franchigie, esclusioni, scoperti, limiti territoriali, eventi non coperti, obblighi di denuncia e termini di apertura del sinistro.
23.4. L'agenzia non risponde delle decisioni assunte dalla compagnia assicurativa in ordine alla copertura, alla liquidazione o al diniego del sinistro.
23.5. Le clausole penali previste nelle condizioni generali di contratto per il recesso dal pacchetto turistico devono ritenersi legittime quando integralmente garantite da apposita polizza assicurativa e contenute in condizioni generali chiare e consegnate ai clienti.

Art. 24 — Responsabilità dell'organizzatore

24.1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che

tali servizi siano prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o da terzi fornitori, ai sensi dell'art. 42 D.Lgs. 79/2011 e dell'art. 1228 c.c.
24.2. L'organizzatore e il venditore di pacchetti turistici rispondono per qualsiasi danno subito dal viaggiatore a causa della fruizione del pacchetto turistico, anche quando il danno sia ascrivibile alla condotta colposa di un prestatore di servizi terzo della cui opera si siano avvalsi per l'adempimento della prestazione dovuta.
24.3. In caso di difetto di conformità, il viaggiatore ha diritto ai rimedi previsti dagli artt. 42 e 43 D.Lgs. 79/2011: riduzione del prezzo, risarcimento del danno, e, nei casi più gravi, risoluzione del contratto.
24.4. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni si prescrive in due anni dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo il termine di tre anni per il risarcimento dei danni alla persona.
24.5. L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a meno che l'evento è derivato dal fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici o durante il soggiorno) o da quello estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva prevedere o risolvere secondo l'ordinaria diligenza professionale. Per la valutazione di tali elementi il consumatore e l'organizzatore dovranno fare riferimento al sito internet del Ministero http://www.viaggiaresicuri.it.

Art. 25 — Limitazioni risarcitorie consentite

25.1. 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.
25.2. Il risarcimento dovuto dall'organizzatore non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale e precisamente: dalla Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; dalla Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; dalla Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli artt. 1783 e seguenti c.c.; dalla Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000 franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art 13 n.2 CCV. Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.
25.3. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto, ai sensi dell'art. 43, comma 5, D.Lgs. 79/2011.
25.4. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del Codice del Turismo e quelli concessi ai sensi dei regolamenti europei e delle convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri, per evitare doppi rimborsi.

Art. 26 — Obbligo di assistenza

26.1. L'organizzatore presta adeguata assistenza al viaggiatore in difficoltà, ai sensi dell'art. 45 D.Lgs. 79/2011, in particolare fornendo informazioni utili su servizi sanitari, autorità locali e assistenza consolare, nonché agevolando comunicazioni a distanza e soluzioni di viaggio alternative.

Art. 27 — Reclami e denunce

27.1. Il viaggiatore, ai sensi degli artt. 1175 e 1375 c.c. e dell'art. 42, comma 2, D.Lgs. 79/2011, è tenuto a informare l'organizzatore o il venditore, immediatamente, senza ritardo alcuno e tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione dei servizi turistici, al fine di consentire all'organizzatore di porvi rimedio entro un termine ragionevole.
27.2. L'omessa, tardiva o inadeguata segnalazione in corso di viaggio che abbia impedito all'organizzatore o al venditore di porre rimedio tempestivamente sarà valutata ai fini dell'accertamento del danno risarcibile e del nesso causale, nei limiti consentiti dalla legge.
27.3. Il viaggiatore può inoltrare successivo reclamo scritto all'agenzia, ai recapiti indicati nel contratto oppure sul sito web entro 10 giorni dal rientro.

Art. 28 — Protezione in caso di insolvenza

28.1. Ai sensi dell'art. 47 D.Lgs. 79/2011, l'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento, garantiscono il rimborso del prezzo versato e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto.
28.2. Gli estremi della polizza e i recapiti del soggetto incaricato della protezione sono indicati nel contratto e nel modulo informativo standard.
28.3. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso di insolvenza indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto.

Art. 29 — Protezione dei dati personali

29.1. I dati personali del viaggiatore e degli altri partecipanti sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) nonché del D.Lgs. 196/2003, come novellato dal D.Lgs. 101/2018, secondo quanto analiticamente descritto nell'Informativa Privacy allegata al contratto, nonché sempre consultabile sul sito internet aziendale

Art. 30 — Comunicazioni

30.1. Le comunicazioni relative al presente contratto possono essere effettuate tramite i recapiti indicati dal cliente: posta elettronica, PEC.
30.2. Le comunicazioni inviate dall'agenzia ai recapiti forniti dal cliente si presumono conosciute dal destinatario, salvo prova contraria.
30.3. Il cliente si impegna a controllare con regolarità i propri recapiti e a comunicare tempestivamente ogni variazione. La mancata lettura di comunicazioni regolarmente inviate non è imputabile all'agenzia.

Art. 31 — Foro competente

31.1. Se il viaggiatore riveste la qualità di consumatore, per ogni controversia sarà competente in via inderogabile il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, ove ubicati nel territorio dello Stato italiano.
31.2. Se il viaggiatore non riveste la qualità di consumatore, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma, salvo diversa disposizione inderogabile di legge.
31.3. Resta salva la facoltà delle parti di ricorrere a strumenti di composizione alternativa delle controversie (mediazione, negoziazione assistita, procedure ADR), ove compatibili e opportuni.
31.4. La legge applicabile al presente contratto è la legge italiana.

Art. 32 — Garanzia per insolvenza o fallimento

32.1. Ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo), come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, l'organizzatore e il venditore sono coperti da contratti di assicurazione o garanzie bancarie che, in caso di insolvenza o fallimento, garantiscono senza ritardo, su richiesta del viaggiatore:
a) il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto;
b) il rientro immediato del viaggiatore, nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.
32.2. La garanzia opera anche quando i servizi non sono eseguiti, o lo sono solo in parte, a causa dell'insolvenza o del fallimento. Gli estremi del soggetto garante sono indicati nella scheda tecnica e nel contratto.

SCHEDA TECNICA

Quote e supplementi: stabiliti in base alle condizioni in vigore al momento della sottoscrizione del contratto di acquisto. Trasporti aerei: Tariffe IATA in vigore al momento della sottoscrizione del contratto di acquisto del pacchetto turistico. Cambi: tasso vigente al momento della sottoscrizione del contratto di acquisto del pacchetto turistico secondo la quotazione pubblicata Banca d'Italia.
In collaborazione con: vettori IATA.
Organizzazione tecnica: TINKY WINKY TOUR srl
Via Collina, 50 - 00187 Roma (RM)
www.tinkywinky.it P.IVA 06590521008
Autorizzazione Regione Lazio n. 977 del 19/10/2001
Polizza Assicurativa: Italiana Assicurazioni RC n° 2019/07/6167261
Garanzia insolvenza o fallimento: Garanzia Viaggi S.r.l., certificato n. A/94.1329/2/2024/R
Luogo:_____

Data: _____

Firma per accettazione della parte acquirente/consumatore

_____

DICHIARAZIONE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Il/La sottoscritto/a, dopo averne presa esauriente visione e averne compreso il contenuto, dichiara di approvare specificamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, comma 2, 1342 e 1462 del codice civile, le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto:
Art. 6.6 – richiesta impegnativa del cliente con immediata applicazione delle condizioni economiche e di annullamento del fornitore, con conseguente limitazione della facoltà di recesso;
Art. 8.4 – clausola risolutiva espressa per mancato o tardivo pagamento del corrispettivo, con addebito delle penali, dei costi e degli importi non recuperabili;
Art. 9 – aumento unilaterale del prezzo del pacchetto turistico nei limiti stabiliti;
Art. 10 – modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali prima della partenza, con facoltà del viaggiatore di accettare o recedere;
Art. 11 – recesso del viaggiatore con addebito delle spese sostenute dall'organizzatore;
Art. 12.3 e 12.4 – spese standard di recesso graduate sino al 100% del prezzo e condizioni speciali di non rimborsabilità per servizi a tariffa promozionale, prepagata o non rimborsabile;
Art. 12.6 – qualificazione delle spese di recesso come multa penitenziale ex art. 1373 c.c., con esclusione del potere di riduzione giudiziale ex art. 1384 c.c. e conseguente limitazione della facoltà di opporre eccezioni;
Art. 15 – facoltà dell'organizzatore di annullare unilateralmente il contratto per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti o per circostanze inevitabili e straordinarie;
Art. 18.4 – limitazione di responsabilità dell'agenzia per danni derivanti da documenti mancanti, incompleti, irregolari, visti negati, requisiti sanitari non soddisfatti e dichiarazioni inesatte del cliente;
Art. 20.3 – limitazione di responsabilità dell'agenzia intermediaria per cancellazioni, ritardi, overbooking, smarrimenti bagagli e disservizi imputabili al vettore;
Art. 23.4 – limitazione di responsabilità dell'agenzia per le decisioni della compagnia assicurativa in ordine a copertura, liquidazione o diniego del sinistro;

Art. 24.5 – limitazione di responsabilità dell'organizzatore per danni derivanti da fatto del consumatore, fatto estraneo alla fornitura, caso fortuito, forza maggiore o circostanze imprevedibili secondo l'ordinaria diligenza professionale;
Art. 25.1, 25.2 e 25.3 – limitazioni risarcitorie dell'organizzatore ai sensi delle convenzioni internazionali applicabili e tetto massimo del risarcimento non superiore al triplo del prezzo per danni diversi da quelli alla persona;
Art. 27.2 – decadenza e limitazione del danno risarcibile in caso di omessa, tardiva o inadeguata segnalazione di difetti di conformità in corso di viaggio;
Art. 30.2 – presunzione di conoscenza in capo al destinatario delle comunicazioni inviate dall'agenzia ai recapiti forniti;
Art. 31.2 – deroga alla competenza territoriale con fissazione del foro esclusivo di Roma per i viaggiatori non consumatori.

Luogo _____
Data_____
Firma del viaggiatore per specifica approvazione: _____

COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE E AVVERTENZE AI VIAGGIATORI

1. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 16 L. 269/1998
Ai sensi dell'art. 16 della Legge 3 agosto 1998, n. 269 ("Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù"):
«La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.»
Il viaggiatore è informato che i reati di sfruttamento sessuale di minori, prostituzione minorile e pornografia minorile costituiscono gravi illeciti penali perseguiti dallo Stato italiano anche quando commessi in territorio estero, in applicazione del principio di extraterritorialità della legge penale italiana.

2. RINVIO A VIAGGIARE SICURI E FONTI UFFICIALI
È obbligo del viaggiatore, prima della prenotazione e fino al giorno della partenza, consultare le seguenti fonti ufficiali:
a) Viaggiare Sicuri — Portale del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale: www.viaggiaresicuri.it. Questo sito costituisce l'organo ufficiale a cui tutti i cittadini italiani in partenza dall'Italia devono fare riferimento per informazioni su: sicurezza, rischi, aree sconsigliate, requisiti di ingresso, documenti, visti, vaccinazioni, normativa sanitaria, avvisi e allerte per ciascun Paese.
b) Dove siamo nel mondo — Portale del Ministero degli Affari Esteri per la registrazione dei viaggiatori italiani all'estero: www.dovesiamonelmondo.it. Si consiglia di registrare il proprio viaggio per consentire all'Unità di Crisi di intervenire tempestivamente in caso di emergenza.
c) Ambasciate e Consolati del Paese di destinazione, transito e rientro, per informazioni aggiornate su visti, requisiti di ingresso, documenti e normative locali.
d) Autorità sanitarie competenti (Ministero della Salute, ASL, centri di medicina dei viaggi, OMS), per informazioni su vaccinazioni, profilassi, rischi sanitari, certificazioni richieste.

3. AVVERTENZE SU NORMATIVE ESTERE MUTEVOLI
3.1. Variabilità delle normative. Le normative in materia di ingresso, transito, soggiorno, documenti, visti, requisiti sanitari, vaccinazioni, profilassi, restrizioni doganali, valuta e ogni altra condizione rilevante per il viaggio possono variare in qualsiasi momento e senza preavviso, per decisione delle autorità del Paese di destinazione, transito o rientro.
3.2. Verifica continua. Il viaggiatore è tenuto a verificare le condizioni applicabili fino al momento della partenza. Le informazioni fornite dall'agenzia hanno natura meramente informativa e ausiliaria, sono soggette a variazioni e non sostituiscono le verifiche presso le autorità competenti.
3.3. Eventi geopolitici, sanitari, climatici e di forza maggiore. Il viaggiatore prende atto che eventi geopolitici (conflitti, tensioni internazionali, terrorismo, sanzioni), sanitari (epidemie, pandemie, quarantene, restrizioni), climatici (uragani, alluvioni, terremoti, incendi), scioperi, chiusure di aeroporti, cancellazioni di voli, restrizioni governative e altre circostanze di forza maggiore possono influire sulla fruizione del viaggio, senza che l'agenzia possa essere ritenuta responsabile, nei limiti di legge.

4. AVVERTENZE PER CITTADINI NON ITALIANI
4.1. Cittadini di altri Paesi. I viaggiatori che non possiedono la cittadinanza italiana sono tenuti a verificare i requisiti di ingresso, transito, soggiorno e rientro applicabili alla propria cittadinanza, rivolgendosi alle autorità diplomatiche e consolari competenti (ambasciata o consolato del Paese di destinazione e di transito, nonché del proprio Paese di cittadinanza).
4.2. Doppia cittadinanza. I viaggiatori in possesso di doppia cittadinanza (italiana e di altro Paese) devono verificare attentamente i requisiti applicabili a ciascuna cittadinanza, con particolare riguardo a: obbligo di espatrio e ingresso con il passaporto di uno specifico Paese; visti o autorizzazioni richiesti per una delle cittadinanze ma non per l'altra; eventuali restrizioni, limitazioni o obblighi specifici (es. servizio militare, obblighi fiscali, restrizioni all'espatrio).
4.3. Permessi di soggiorno e documenti speciali. I viaggiatori titolari di permesso di soggiorno, carta di soggiorno, status di rifugiato, protezione internazionale, apolidia o altri documenti speciali devono verificare la validità e l'idoneità di tali documenti per l'espatrio, l'ingresso, il transito e il rientro nei Paesi interessati dal viaggio.

5. AVVERTENZE SU VISTI, AUTORIZZAZIONI ELETTRONICHE E TRANSITI
5.1. Visti consolari. L'ottenimento del visto è di esclusiva competenza dell'autorità consolare del Paese di destinazione. L'agenzia non garantisce il rilascio del visto. Tempi, modalità, documentazione richiesta e costi dipendono esclusivamente dall'autorità consolare. Il viaggiatore è tenuto a informarsi tempestivamente e a presentare la domanda con congruo anticipo rispetto alla data di partenza.
5.2. Autorizzazioni elettroniche (ESTA, eTA, eVisa). Il viaggiatore è tenuto a ottenere, prima della partenza, le autorizzazioni elettroniche eventualmente richieste dal Paese di destinazione o di transito (es. ESTA per gli Stati Uniti, eTA per il Canada, eTA per il Regno Unito, ETA per l'Australia, NZeTA per la Nuova Zelanda, eVisa per altri Paesi), utilizzando esclusivamente i siti ufficiali delle autorità governative competenti, e diffidando di siti non ufficiali che applicano costi aggiuntivi.
5.3. Transiti e scali. Il viaggiatore è tenuto a verificare se i Paesi in cui sono previsti scali o transiti richiedano visti, autorizzazioni o documenti specifici, anche in assenza di uscita dall'area di transito aeroportuale. Alcuni Paesi richiedono visti di transito anche per semplici scali tecnici.
5.4. Negato ingresso o respingimento. Il viaggiatore prende atto che il negato ingresso, il respingimento alla frontiera o l'espulsione dal Paese di destinazione per mancanza di documenti, visti, autorizzazioni o requisiti costituiscono fatto esclusivamente imputabile al viaggiatore, e l'agenzia non potrà essere ritenuta responsabile, salvo colpa provata.

6. AVVERTENZE SU SALUTE, SICUREZZA, VACCINAZIONI E PROFILASSI
6.1. Vaccinazioni obbligatorie e raccomandate. Il viaggiatore è tenuto a verificare, con congruo anticipo rispetto alla data di partenza, le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate per il Paese di destinazione e per eventuali Paesi di transito, rivolgendosi agli uffici di igiene pubblica, ai centri di medicina dei viaggi, alle ASL e consultando il sito del Ministero della Salute e dell'OMS.
6.2. Profilassi e farmaci. Il viaggiatore è tenuto a verificare la necessità di profilassi antimalarica, vaccinazioni specifiche (febbre gialla, tifo, epatiti, meningite, colera, encefalite giapponese, rabbia, ecc.) e a munirsi dei farmaci necessari, con eventuali certificazioni mediche e prescrizioni, tenendo conto delle restrizioni all'importazione di farmaci vigenti in alcuni Paesi.
6.3. Certificato di vaccinazione internazionale (libretto giallo). Il viaggiatore è tenuto a munirsi del certificato internazionale di vaccinazione (libretto giallo) rilasciato dall'ASL o dal centro di medicina dei viaggi, ove richiesto.
6.4. Condizioni sanitarie personali. Il viaggiatore è tenuto a comunicare all'agenzia, prima della prenotazione, eventuali condizioni sanitarie, allergie, intolleranze, disabilità, gravidanza o altre condizioni che possano incidere sul viaggio, e a verificare l'adeguatezza del viaggio e dei servizi alle proprie condizioni.

7. AVVERTENZE SU DOCUMENTI E REQUISITI DI INGRESSO
7.1. Passaporto. Tutti i viaggiatori devono essere in possesso di passaporto individuale in corso di validità. La validità residua del passaporto deve essere conforme ai requisiti del Paese di destinazione e di eventuali Paesi di transito: normalmente è richiesta una validità residua di almeno 6 mesi dalla data di rientro prevista, ma alcuni Paesi richiedono periodi diversi (3 mesi, 3 anni) o la validità per l'intera durata del soggiorno.
7.2. Carta d'identità. La carta d'identità è valida per l'espatrio solo nei Paesi dell'Unione Europea e in quelli con cui vigono specifici accordi. Deve essere in corso di validità e, ove richiesto, in formato idoneo all'espatrio. Si ricorda che per i minori la carta d'identità deve essere accompagnata, in alcuni casi, da specifica autorizzazione all'espatrio.
7.3. Minori. Per i minori di età inferiore a 14 anni (o la diversa età prevista dalla normativa del Paese di destinazione), è richiesto il passaporto individuale. In caso di viaggio con un solo genitore o con terzi, è necessaria l'autorizzazione all'espatrio dell'altro genitore o dei genitori, autenticata o con provvedimento del giudice tutelare. Si consiglia di verificare i requisiti specifici del Paese di destinazione anche per minori accompagnati da entrambi i genitori.
7.4. Validità e condizioni dei documenti. I documenti devono essere integri, non danneggiati, non manomessi e con fotografia riconoscibile. Documenti deteriorati, anche se formalmente in corso di validità, possono essere rifiutati dalle autorità di frontiera.
7.5. Precedenti penali e condizioni personali ostative. Il viaggiatore è tenuto a verificare se precedenti penali, condanne, procedimenti pendenti, soggiorni in Paesi sensibili (es. Cuba, Iran, Siria, Corea del Nord, Yemen, Somalia, Libia), o altre condizioni personali possano precludere l'ottenimento di visti o autorizzazioni elettroniche (es. ESTA per gli Stati Uniti) o determinare il negato ingresso.

8. AVVERTENZE SU ASSICURAZIONI E COSTI SANITARI
8.1. Costi sanitari all'estero. In molti Paesi, in particolare Stati Uniti, Canada, Giappone, Australia, Nuova Zelanda, Cina, Emirati Arabi, e in generale nei Paesi extra-UE, i costi sanitari in assenza di assicurazione possono essere estremamente elevati. Si raccomanda vivamente di stipulare un'adeguata polizza medico-bagaglio con massimali congrui (minimo $50.000-$100.000 per USA/Canada).
8.2. Tessera europea di assicurazione malattia (TEAM). Nei Paesi dell'Unione Europea, la TEAM consente l'accesso alle cure mediche alle stesse condizioni dei cittadini del Paese ospitante, ma non copre tutte le spese e non sostituisce un'assicurazione di viaggio.

9. AVVERTENZE SU NOLEGGIO AUTO
9.1. Patente internazionale. In molti Paesi extra-UE (e in alcuni Paesi UE per soggiorni prolungati), è richiesta la patente internazionale di guida, che deve essere ottenuta prima della partenza presso la Motorizzazione Civile o le autoscuole autorizzate. La patente internazionale non sostituisce la patente nazionale, che deve essere sempre esibita unitamente a essa.
9.2. Carta di credito. Il ritiro del veicolo a noleggio richiede una carta di credito (VISA, Mastercard, American Express) con numeri a rilievo, intestata al conducente principale, con plafond sufficiente a coprire la cauzione/franchigia. Carte di debito, prepagate, bancomat, carte virtuali o digitali spesso non sono accettate.
9.3. Età minima e massima, anzianità di patente. Molti noleggiatori applicano limiti di età minima (21-25 anni) e massima (65-75 anni) e requisiti di anzianità minima di patente (1-3 anni), con possibili supplementi per giovani conducenti.

10. AVVERTENZA GENERALE
Il viaggiatore è l'unico responsabile della verifica, del possesso e della validità di tutti i documenti, visti, autorizzazioni, certificazioni, vaccinazioni e requisiti necessari per il viaggio. Le avvertenze sopra riportate hanno natura

esemplificativa e informativa e non esauriscono tutte le possibili fattispecie. Si raccomanda di consultare sempre e tempestivamente le autorità competenti (Ambasciate, Consolati, Ministero degli Affari Esteri, autorità sanitarie, autorità di frontiera) prima della prenotazione e prima della partenza.

Dichiarazione di presa visione
Il/La sottoscritto dichiara di aver ricevuto, letto e compreso le presenti comunicazioni obbligatorie e avvertenze.
Luogo_____
Data_____
Firma del contraente / viaggiatore principale:

_____