

## **CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO O DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI**

### **1. FONTI LEGISLATIVE**

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale, è disciplinata dal D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), specificamente dagli art. 31 al 51 novies dell'Allegato 1, come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato in quanto applicabili.

### **2. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE E REGIME AMMINISTRATIVO**

Laura Meloni, in qualità di titolare della ditta individuale con insegna "TEMPO DI VIAGGI" con sede in Via Dante Alighieri 75A – 53027 San Quirico d'Orcia (SI) (P.I. 01366130522 – C.F.

MLNLRA94H51F656Z), opera quale agenzia di viaggio e tour operator con regolare autorizzazione ed iscrizione CCIAA numero REA – SI-141967 Contatti – Tel: (+0039) 0577 899094 / Fax: (+0039) 0577 1740023 / E-mail: info@tempodiviaggi.it- tempodiviaggi@webpec.eu

Polizza assicurativa responsabilità civile professionale verso terzi Assicurazioni Allianz S.p.A n. 79145553 - Polizza assicurativa Fondo Garanzia Nobis n. 6006001020/G

### **3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

I contratti di vendita dei pacchetti turistici pubblicizzati sul sito web [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) della Tempo di Viaggi, sono disciplinati dalle seguenti condizioni generali di contratto unitamente a:

- Termini di utilizzo dei pacchetti turistici di Tempo di Viaggi;
- Programma di viaggio;
- Scheda di prenotazione;
- Notifica di conferma della prenotazione;

La conferma della prenotazione viene inviata da Tempo di Viaggi direttamente al viaggiatore.

Nel confermare la prenotazione attraverso l'invio della notifica, online o cartacea, il viaggiatore deve tener presente che dà per lette ed accettate, le presenti condizioni generali ed i termini di utilizzo. Il contratto di vendita del pacchetto turistico prenotato dal viaggiatore deve intendersi concluso quando il viaggiatore stesso riceve su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione, la notifica di accettazione della prenotazione.

### **4. CONTENUTO DEL CONTRATTO E DOCUMENTI FORNITI AL VIAGGIATORE**

Ai fini del contratto di pacchetto turistico ed ai sensi dei contratti del turismo organizzato, si intendono per:

- "Programma di viaggio": la descrizione del pacchetto turistico contenuta sulla scheda web del viaggio, contenente le informazioni inerenti alla tipologia del viaggio: dalla durata del viaggio, alla destinazione/i e all'itinerario descrittivo, salvo eventuali modifiche da comunicare ai viaggiatori in tempi ragionevoli prima della partenza, eventuali estensioni opzionali, le categorie e le caratteristiche dei mezzi di trasporto utilizzati; le caratteristiche principali degli alloggi utilizzati, i pasti, se compresi; l'ammontare totale della quota base di iscrizione e l'ammontare per ogni singola partenza programmata, le informazioni generali concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti e le formalità sanitarie del Paese di destinazione; le informazioni riguardo l'aeroporto di arrivo e di ripartenza dal paese;

- "Scheda di prenotazione": la scheda che viene debitamente compilata ed inviata a Tempo di Viaggi dall'acquirente in formato elettronico, contenente i dati del viaggiatore, le richieste specifiche del medesimo rivolte all'agenzia viaggi ed il prezzo totale del pacchetto in relazione ai servizi richiesti, nonché le modalità ed il calendario dei pagamenti; l'invio della scheda di prenotazione unitamente al pagamento dell'anticipo equivale alla sottoscrizione di una proposta di acquisto;

- "Notifica di accettazione prenotazione": la notifica che viene comunicata al viaggiatore, su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti, ed equivalente ad accettazione della proposta di acquisto del pacchetto turistico, contiene il riepilogo dei dati della prenotazione che possono essere sempre consultati su [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) nell'area riservata ai viaggiatori prenotati e dove è possibile verificare lo stato del pagamento;

- "Documento riassuntivo finale": il documento inviato, su supporto durevole ed ai recapiti forniti, al viaggiatore prima della partenza, contenente il riepilogo definitivo del contenuto del contratto di pacchetto turistico con le eventuali modifiche apportate al pacchetto turistico prima della partenza; le richieste specifiche del viaggiatore accettate da Tempo di Viaggi con l'ammontare dei costi relativi; data e luogo dell'appuntamento per il ritrovo del gruppo nonché le informazioni, dichiarazioni ed avvertimenti di cui all'art. 36 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo); il ricevimento del documento riassuntivo finale equivale a preavviso di fattura ai sensi della vigente normativa; - Al momento della partenza verranno consegnati ai viaggiatori anche i documenti relativi alle coperture assicurative attivabili dal viaggiatore in caso di sinistro. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo paragrafo 16.

## **5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI**

### **5.1 DESTINAZIONE E ITINERARIO**

All'interno del programma di viaggio sono riportate le informazioni essenziali riguardanti la meta di destinazione e le eventuali tappe dell'itinerario con i relativi periodi di soggiorno.

Trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo), nel programma di viaggio è riportato un itinerario giornaliero descrittivo del viaggio, elaborato da Tempo di Viaggi, che potrebbe subire variazioni per decisione autonoma del gruppo in corso di viaggio e/o in relazione ad eventuali inconvenienti imprevedibili od inevitabili (quali condizioni meteo, rotture meccaniche accidentali dei mezzi di trasporto utilizzati e similari).

### **5.2. MEZZI DI TRASPORTO**

All'interno del programma di viaggio sono riportate le caratteristiche principali e le categorie dei mezzi di trasporto utilizzati per raggiungere e rientrare dal paese di destinazione; è inoltre indicato quali dei trasporti è compreso nella quota base di iscrizione.

#### **5.2.1. VOLI AEREI DALL'ITALIA NON INCLUSI**

I pacchetti turistici organizzati dalla Tempo di Viaggi sul sito [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) non includono mai nella quota base di iscrizione il volo verso la Nazione di destinazione e ritorno; la Tempo di Viaggi non è quindi responsabile in nessuna maniera dell'acquisto e dell'assistenza riguardante i voli salvo richiesta straordinaria concordata con il partecipante. Non si fa quindi carico di spese derivanti da disservizi quali ritardi o cancellazione dei voli anche se questi sono stati acquistati dalla Tempo di Viaggi su richiesta straordinaria del viaggiatore, in questa circostanza, infatti, Tempo di Viaggi funge solo da intermediario nella compravendita dei biglietti aerei senza obbligo di fornire ulteriore assistenza.

#### **5.2.2. MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI NEL PAESE/ DI DESTINAZIONE**

Le categorie e le caratteristiche principali dei mezzi di trasporto utilizzati per gli spostamenti compresi nell'itinerario di viaggio sono indicati nel programma di viaggio.

La prenotazione e l'acquisto di biglietti di mezzi pubblici, il noleggio (con o senza conducente) di auto o di altri veicoli a motore ai sensi del D.M. del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 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 D.Lgs. 16 gennaio 2013, n. 2, nonché di natanti a motore o a vela e/o piccoli aerei da turismo da utilizzarsi per lo svolgimento del programma di viaggio vengono di regola effettuati e pagati direttamente in loco presso fornitori locali, salvo i casi in cui il noleggio sia stato già pagato da Tempo di Viaggi, se compreso nella quota di iscrizione.

Nei casi in cui il noleggio non preveda anche l'autista, i viaggiatori dovranno fornire la loro disponibilità ad alternarsi alla guida del/dei mezzi presi a nolo fornendo i nominativi e gli estremi della patente di guida al coordinatore prima della partenza.

In considerazione delle caratteristiche dell'itinerario e del Paese/i di destinazione nonché al fine di contenere maggiormente il prezzo del pacchetto, gli standard dei suddetti mezzi di trasporto sono conformi agli standard di qualità del Paese/i di destinazione del pacchetto turistico e, comunque, non di lusso, sebbene in buono stato di manutenzione ed idonei all'esecuzione del servizio di trasporto previsto dal pacchetto turistico.

Trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo), il pagamento dei suddetti servizi turistici, se non pagato direttamente da Tempo di Viaggi, viene effettuato in loco dai partecipanti.

### **5.3. ALLOGGIO**

Ove espressamente compresi nel pacchetto turistico, le caratteristiche principali degli alloggi sono descritte nel programma di viaggio. Trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo) ed essendo il programma leggermente modificabile a seconda delle decisioni del gruppo il programma di viaggio presente sulla pagina web e/o nel catalogo cartaceo riporta esclusivamente una descrizione di carattere generale della tipologia ed una localizzazione geografica di massima delle strutture ricettive. Le indicazioni sulla precisa ubicazione dell'alloggio, sul numero esatto di pernottamenti e sull'eventuale categoria turistica e classificazione alberghiera vengono fornite al viaggiatore prima della partenza, se compresi nella quota di partecipazione. Il pagamento dei suddetti servizi turistici, ove non espressamente compresi nella quota base di partecipazione, viene effettuato direttamente in loco (cfr. paragrafo 6.3.).

### **5.4. PASTI**

Ove espressamente compresi nel pacchetto turistico, il trattamento di prima colazione o mezza pensione o pensione completa è indicato nel programma di viaggio ed altresì riportato nella sezione "la quota comprende" dello stesso.

### **5.5. VISITE/ESCURSIONI/ALTRI SERVIZI INCLUSI NEL PACCHETTO**

Ove espressamente compresi nel pacchetto turistico, le informazioni essenziali riguardanti le visite/escursioni o altri servizi turistici sono indicate chiaramente nel programma di viaggio ed altresì riportate nella sezione "la quota comprende" dello stesso. Diversamente, le visite/escursioni o altri servizi turistici indicate nella scheda del viaggio sono da intendersi come facoltativi e non compresi nel prezzo del pacchetto turistico.

In caso di viaggi di gruppo, trattandosi di viaggi c.d. autogestiti (cfr. termini di utilizzo), nel programma di viaggio sono riportate esclusivamente visite/escursioni o altri servizi consigliati da Tempo di Viaggi, da intendersi come facoltativi nel senso che sarà il gruppo a decidere se effettuarli o meno, utilizzando la cassa di viaggio per i pagamenti necessari, salvo diversa espressa previsione nella sezione "la quota comprende" del programma di viaggio.

### **5.6. IDONEITÀ AL VIAGGIO**

Si invita il viaggiatore a prendere attenta visione dei termini di utilizzo dei pacchetti turistici di Tempo di Viaggi al fine di avere piena conoscenza dell'offerta predisposta su [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) nonché della tipologia e delle caratteristiche peculiari dei viaggi, in modo da scegliere consapevolmente il pacchetto turistico da acquistare.

I pacchetti turistici offerti su [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) sono aperti a tutti, ma non sempre adatti a tutti. In caso di viaggiatori con mobilità ridotta non accompagnati, donne in stato di gravidanza, minori non accompagnati da genitori o da altra persona autorizzata e persone bisognose di specifica assistenza medica, ma anche se semplicemente si hanno dei dubbi sulla propria capacità di affrontare l'itinerario descritto nella locandina del viaggio, il viaggiatore dovrà contattare Tempo di Viaggi prima della prenotazione per avere maggiori informazioni sul viaggio che si vorrebbe prenotare e concordare, se possibile, particolari modalità necessarie od utili per consentire in condizioni di sicurezza la partecipazione al viaggio che vorrebbe prenotare. In difetto, Tempo di Viaggi si riserva di rifiutare la prenotazione o la partenza del viaggiatore nel caso in cui le caratteristiche del viaggio prenotato siano incompatibili o eccessivamente rischiose per la salute o la sicurezza del viaggiatore. In tali casi Tempo di Viaggi procederà al rimborso della quota già pagata al netto delle spese non rimborsabili già sostenute sino al momento del rifiuto della prenotazione e/o della partenza. Per ogni eventuale richiesta e/o chiarimento sulle caratteristiche del viaggio scelto, si invita il viaggiatore a precisare le stesse all'interno della scheda di prenotazione o contattando Tempo di Viaggi presso la sua sede.

## **5.7. INIZIO E FINE SERVIZI**

I servizi per i pacchetti offerti da Tempo di Viaggi sul sito web [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) cominciano dalla data e dal luogo di inizio viaggio come descritto nel programma del pacchetto in oggetto e/o come riportato nel documento riassuntivo finale fornito al viaggiatore prima della partenza su supporto durevole ed ai recapiti forniti nella scheda di iscrizione. I servizi si considerano invece conclusi con il termine dell'ultimo servizio fornito incluso nella quota di partecipazione, in genere l'ultimo pernottamento del programma, salvo eccezioni riportate nel programma di viaggio e/o nel documento riassuntivo finale fornito al viaggiatore prima della partenza su supporto durevole ed ai recapiti forniti nella scheda di iscrizione.

## **6. PAGAMENTI**

La prenotazione può avvenire esclusivamente mediante l'invio a Tempo di Viaggi della scheda di prenotazione, in formato cartaceo e/o elettronico, seguita dal pagamento dell'ammontare dell'anticipo ivi calcolato ed indicato.

Gli estremi bancari di riferimento e le istruzioni relative alle modalità su come effettuare i pagamenti dell'anticipo e del saldo della quota di partecipazione sono riportati nelle apposite sezioni della scheda di prenotazione, e/o dell'area del sito web [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) riservata ai viaggiatori prenotati e/o nelle comunicazioni fornite ai viaggiatori su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione.

### **6.1. ANTICIPO**

Nel caso in cui il pagamento dell'anticipo, o dell'intera quota in un'unica soluzione, avvenga a mezzo carta di credito, la richiesta di prenotazione è accettata immediatamente.

Nel caso in cui il pagamento dell'anticipo, o dell'intera quota in un'unica soluzione, avvenga a mezzo bonifico bancario, questo deve essere effettuato entro e non oltre 3 giorni dalla data dell'invio della scheda di prenotazione, comunicando i riferimenti dell'avvenuto bonifico (C.R.O.) alla Tempo di Viaggi.

### **6.2. SALDO**

Il tempo e le modalità dei pagamenti dell'importo dovuto a titolo di saldo, sono comunicati su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione.

Il pagamento del saldo deve avvenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di inizio viaggio.

Nel caso di prenotazioni effettuate a meno di 30 giorni dalla partenza è sempre richiesto il pagamento totale dell'intera quota in un'unica soluzione entro 3 giorni lavorativi dalla data dell'invio della scheda di prenotazione.

Nel caso di pagamento di importi a titolo di saldo effettuati entro 5 giorni dalla partenza, il viaggiatore ha l'obbligo di esibire a Tempo di Viaggi la ricevuta di pagamento prima della partenza. In difetto, Tempo di Viaggi ha facoltà di rifiutare l'imbarco alla partenza al viaggiatore che non sia in grado di produrre la ricevuta o attestazione di pagamento del saldo.

## **7. PREZZO**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto disciplinato al precedente paragrafo 4. e può subire variazioni, in aumento o in diminuzione, 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 importi da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;
- c) i tassi di cambio in valuta pertinenti al pacchetto.

L'eventuale aumento del prezzo del pacchetto sarà comunicato al viaggiatore su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti unitamente alla giustificazione di tale aumento almeno venti giorni prima dell'inizio del viaggio.

Il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi di cui alle precedenti lettere a), b) e c).

In caso di diminuzione del prezzo, Tempo di Viaggi ha diritto a 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.

Il prezzo del pacchetto turistico è rappresentato dalla quota totale di partecipazione al viaggio ed è composto da:

- quota base di partecipazione, comprensiva di polizza cumulativa infortuni per le spese mediche entro il massimale di € 1.000,00 per l'Italia, € 5.000,00 per l'Europa e € 10.000,00 per il resto del mondo; polizza assicurativa per i danni, il furto o la mancata consegna del bagaglio entro il massimale di € 500,00 per l'Italia, € 750,00 per l'Europa e € 1.000,00 per il resto del mondo; ritardo nella consegna del bagaglio superiore alle 12 ore entro il massimale di € 150,00;
- costo eventuale polizza assicurativa annullamento viaggio;
- costo eventuali visti e tasse di ingresso, permanenza e/o soggiorno ed uscita dai Paesi meta del viaggio;
- oneri e spese di agenzia nel caso di delega a Tempo di Viaggi ad ottenere i visti necessari all'espletamento del viaggio;
- eventuali ulteriori costi per altri servizi turistici, anche integrativi e/o collegati, o per altre richieste formulate dal viaggiatore ed accettate da Tempo di Viaggi;
- oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

La quota base di partecipazione al viaggio è calcolata con riferimento al costo di cui alle precedenti lettere a), b) e c) esistenti al momento della pubblicazione del programma di viaggio.

La quota base di partecipazione è calcolata in relazione a un numero minimo di 8 partecipanti, salvo diversa indicazione sul programma di viaggio esposto sulla pagina web [www.tempodiviaggi.it](http://www.tempodiviaggi.it) o nel catalogo cartaceo.

## **8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO E DIRITTO DI RECESSO PRIMA DELLA PARTENZA**

Il recesso dal contratto di pacchetto turistico da parte del viaggiatore o di Tempo di Viaggi avviene, nei modi e nei termini indicati nei successivi paragrafi, attraverso un'esplicita manifestazione di volontà comunicata a mezzo e-mail ai recapiti di Tempo di Viaggi o a quelli forniti dal viaggiatore.

### **8.1. MODIFICHE UNILATERALI DELL'ORGANIZZATORE E DIRITTO DI RECESSO DEL VIAGGIATORE SENZA SPESE DI RECESSO**

1. La Tempo di Viaggi si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto ove la modifica sia di scarsa importanza. Le eventuali modifiche sono comunicate in modo chiaro e preciso al viaggiatore, su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti.

2. Se prima della partenza, Tempo di Viaggi è costretta

- a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici quali destinazioni, itinerario, periodo di soggiorno (di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a) dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), così come integrate dalle presenti condizioni generali di contratto e dai termini di utilizzo nonché dal contenuto del contratto di pacchetto turistico come disciplinato al precedente paragrafo 4); oppure

- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate da Tempo di Viaggi ; oppure

- propone un aumento del prezzo del pacchetto di oltre il 10% del prezzo complessivo del pacchetto;

senza ingiustificato ritardo, informa in modo chiaro e preciso il viaggiatore delle eventuali modifiche con comunicazione su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti. Il viaggiatore può accettare le modifiche proposte oppure, entro e non oltre 3 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.

3. In caso di recesso del viaggiatore di cui al precedente punto 2), Tempo di Viaggi può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore; se la sostituzione avviene con pacchetto turistico di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo. Se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, Tempo di Viaggi rimborsa senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dal recesso dal contratto, tutti i pagamenti effettuati dal viaggiatore, in applicazione delle disposizioni di cui all'art. 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo).

4. Oltre ai casi di cui ai punti precedenti il viaggiatore può recedere dal contratto senza spese e con rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro quattordici giorni dal recesso, soltanto in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto in condizioni di sicurezza, sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, senza diritto ad alcun indennizzo supplementare.

## **8.2. RECESSO DEL VIAGGIATORE E RIMBORSO SPESE**

1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico senza obbligo di rimborso in favore di Tempo di Viaggi in ogni momento prima della comunicazione di conferma della partenza, notificata su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione. In questo caso la Tempo di Viaggi effettuerà il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro quattordici giorni dal recesso.

2. In seguito alla conferma della partenza o in caso di iscrizione ad un viaggio già confermato il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima della partenza con obbligo di rimborso in favore di Tempo di Viaggi delle spese standard di recesso di seguito indicate, calcolate sulla base del momento del recesso e sul prezzo del pacchetto al netto dei possibili risparmi sui costi dei servizi turistici acquistati:

- 50% della quota totale di partecipazione, per il recesso esercitato sino a 60 giorni prima della partenza;
- 70% della quota totale di partecipazione, per il recesso esercitato da 59 a 31 giorni lavorativi prima della partenza;
- 100% in caso di recesso esercitato da 30 giorni fino al giorno della partenza o di mancata presentazione all'appuntamento indicato nel documento riassuntivo finale o in successiva e diversa comunicazione inviata da Tempo di Viaggi al viaggiatore su supporto durevole, il viaggiatore dovrà corrispondere l'intera quota di partecipazione.

## **8.3. RECESSO DELL'ORGANIZZATORE**

La Tempo di Viaggi può recedere dal contratto di pacchetto turistico prima della partenza senza obblighi di versare alcun indennizzo supplementare, offrendo al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro quattordici giorni dal recesso, se:

- Il numero degli iscritti è inferiore a 8 e quindi non raggiunge il minimo richiesto, in questo caso Tempo di Viaggi può decidere di annullare la partenza che salvo eccezioni avviene 30 giorni prima la data di inizio viaggio;
- Tempo di Viaggi 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.

## **9. ESECUZIONE DEL PACCHETTO E REGIME DI RESPONSABILITÀ**

1. Tempo di Viaggi è responsabile, dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, come disciplinato al precedente paragrafo 4. ed integrato dalle presenti condizioni generali di contratto e dai termini di utilizzo, indipendentemente dal fatto che tali servizi devono essere prestati da Tempo di Viaggi stessa, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 del codice civile.

Si rammenta che in caso di viaggi di gruppo, trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo), i servizi turistici riportati nel programma di viaggio e compresi nel prezzo del pacchetto turistico sono suscettibili di variazioni non essenziali; i servizi non compresi nella quota indicata nella sezione "la quota comprende" del programma di viaggio, sono da intendersi affidati all'autonomia del gruppo che avrà facoltà di scegliere i fornitori ed il prezzo degli stessi sulla base dell'offerta in loco.

2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli art. 1175 e 1375 c.c., informa Tempo di Viaggi 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. La contestazione, anche in caso di eventuale presenza di uno o più

partecipanti- coordinatori, avviene sempre attraverso un'esplicita dichiarazione comunicata per iscritto e indirizzata a Tempo di Viaggi a mezzo e-mail ai recapiti della Tempo di Viaggi.

3. Se uno dei servizi non è eseguito secondo le modalità previste dal contratto di vendita di pacchetto turistico, Tempo di Viaggi 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 Tempo di Viaggi non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che Tempo di Viaggi dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie e inevitabili.

4. Fatte salve le eccezioni di cui al soprastante punto 3., se Tempo di Viaggi non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole, stabilito dal viaggiatore con la comunicazione di denuncia di non conformità esposta al precedente punto 2. del presente paragrafo, sempre che il difetto rilevato sia fondato e non di scarsa importanza in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se Tempo di Viaggi rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente, non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto non di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c. e Tempo di Viaggi non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole, stabilito dal viaggiatore con la comunicazione di cui al precedente punto 2. del presente paragrafo, il viaggiatore può alternativamente risolvere di diritto, con effetto immediato e senza spese, il contratto di pacchetto turistico oppure chiedere una riduzione del prezzo ai sensi dell'art. 43 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), salvo l'eventuale risarcimento dei danni.

6. Se in corso d'esecuzione, per circostanze sopravvenute non imputabili a Tempo di Viaggi, fosse impossibile fornire una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, Tempo di Viaggi 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 previsto dal contratto di vendita del pacchetto turistico. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, Tempo di Viaggi concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

7. Nei casi di cui al precedente punto 6. il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte da Tempo di Viaggi soltanto se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico, come integrato dalle presenti condizioni generali di contratto e dai termini di utilizzo, o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

8. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte in quanto non comparabili con quanto pattuito nel contratto, al viaggiatore è riconosciuta una adeguata riduzione del prezzo.

In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di soluzioni alternative di cui al citato punto 6., il viaggiatore può alternativamente risolvere di diritto, con effetto immediato e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni, il contratto di pacchetto turistico oppure chiedere una riduzione del prezzo ai sensi dell'art. 43 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo).

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

1. Il viaggiatore ha diritto ad una adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale si è verificato il difetto di conformità, nonché al risarcimento di qualunque danno può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità, a meno che Tempo di Viaggi non dimostri che il difetto è imputabile al viaggiatore, ovvero a circostanze sopravvenute ad esso non imputabili.

2. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se Tempo di Viaggi dimostri che il difetto di conformità è imputabile a fatto proprio del viaggiatore od a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi inclusi nel prezzo del pacchetto turistico ed è imprevedibile od inevitabile, oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

3. Alla Tempo di Viaggi si applicano le limitazioni di responsabilità previste dalle convenzioni internazionali che vincolano l'Italia o la Comunità Europea, relative alla misura del risarcimento od alle condizioni in cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio incluso nel pacchetto turistico.

### **10.1. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE**

I risarcimenti e le riduzioni del prezzo di cui agli art. 43 e 46 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo) e relativi termini prescrizionali sono regolati in ossequio alle disposizioni ivi richiamate (art. 43 cit. commi 7 e 8 ed art. 46 cit. comma 2), e comunque nei limiti di cui agli art. 1783 e 1784 c.c. nonché nei limiti stabiliti dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del contratto di pacchetto turistico.

Il risarcimento dovuto dalla Tempo di Viaggi, salvo che per i danni alla persona o per quelli causati intenzionalmente o per colpa, è in ogni caso limitato al triplo del prezzo totale del pacchetto turistico.

### **11. SOSTITUZIONI E CESSIONI DEL PACCHETTO TURISTICO**

1. Il viaggiatore, previo avviso indirizzato a Tempo di Viaggi a mezzo e-mail ai recapiti della Tempo di Viaggi entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del viaggio, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del pacchetto a patto che nelle stesse non siano inclusi voli aerei per i quali non è possibile fare cessioni.

2. Il cedente e il cessionario 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, derivanti da tale cessione.

3. Tempo di Viaggi informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute da Tempo di Viaggi 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.

### **12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

Il viaggiatore è tenuto a leggere ed approvare le presenti condizioni generali di contratto ed i termini di utilizzo dei pacchetti turistici di Tempo di Viaggi.

Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda alle indicazioni fornite dal Ministero dell'Interno sul sito internet della Polizia di Stato. In ogni caso, i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero o di passaporto o, per i Paesi UE, di carta di identità valida per l'espatrio. Per i minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria, si raccomanda di seguire le prescrizioni indicate alla pagina web <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

I cittadini stranieri devono reperire le corrispondenti informazioni attraverso le rispettive rappresentanze diplomatiche e/o consolari.

La Tempo di Viaggi fornisce ai viaggiatori tutte le informazioni utili in merito ai documenti necessari per il viaggio prenotato (passaporto con scadenza valida per il paese che si intende visitare, visti ed eventuali certificazioni sanitarie se richieste) reperibili sulla stessa scheda del viaggio pubblicata sul sito web, nonché contattando la sede dell'agenzia. Il viaggiatore è tenuto a verificare ed a munirsi di validi documenti per il viaggio prenotato. Il viaggiatore è tenuto a richiedere ed ottenere, presso le autorità consolari dei paesi visitati, in tempo utile per la partenza, il visto turistico necessario, salvo che non si sia affidato a Tempo di Viaggi per tali adempimenti, consegnando al medesimo tutti i documenti necessari per l'ottenimento dei visti in tempo utile per la partenza.

Il viaggiatore provvede a verificare prima della prenotazione e, comunque, anche a ridosso della partenza, l'aggiornamento della situazione sanitaria e di sicurezza del/dei paese/i visitati presso le competenti autorità (come ad esempio il sito web "viaggiasesicuri.it" a cura del Ministero degli Esteri).

In ogni caso, il viaggiatore deve informare Tempo di Viaggi della propria cittadinanza al momento dell'invio della scheda di prenotazione del pacchetto turistico e dovrà essere munito delle certificazioni di vaccinazione, passaporto individuale e ogni altro documento necessario per ogni Paese dell'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, transito e certificati sanitari eventualmente

richiesti. Il viaggiatore è inoltre tenuto, conformemente a quanto indicato nei termini di utilizzo, ad attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche dei Paesi di partenza, destinazione e/o transito del pacchetto turistico, a tutte le informazioni e/o prescrizioni fornitegli da Tempo di Viaggi, nonché alle disposizioni legislative, regolamentari e/o amministrative relative ai Paesi interessati dal pacchetto turistico.

Il viaggiatore è tenuto a fornire a Tempo di Viaggi tutti i documenti, informazioni ed elementi in suo possesso per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso Tempo di Viaggi del pregiudizio arrecato a tale diritto.

### **13. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

La Tempo di Viaggi presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42, comma 7 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), 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.

Tempo di Viaggi può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia stato causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

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

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare al momento della prenotazione speciali polizze assicurative a copertura delle spese derivanti dall'annullamento del pacchetto prima della partenza, a causa di infortuni e/o malattie e/o per altre cause similari non imputabili al viaggiatore.

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, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sul programma di viaggio presente sulla pagina web e/o nel catalogo cartaceo o esposte negli opuscoli messi a disposizione del viaggiatore prima o al momento della partenza.

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

Il viaggiatore è tenuto a comunicare, senza ritardo, eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto.

Eventuali contestazioni o reclami devono essere effettuati con comunicazione scritta indirizzata a Laura Meloni a mezzo e-mail all'indirizzo [info@tempodiviaggi.it](mailto:info@tempodiviaggi.it) ai recapiti di Tempo di Viaggi presso la sua sede.

L'esperimento della procedura di mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale nei confronti di Tempo di Viaggi.

Resta salva la facoltà del viaggiatore di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti alla fornitura di servizi turistici di cui all'art. 67, comma 2, dell'Allegato 1 al D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo).

### **16. GARANZIE AL VIAGGIATORE – FONDO DI GARANZIA**

1. Laura Meloni "Tempo di Viaggi" è coperta da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore di terzi per il risarcimento dei danni subiti in corso di viaggio: polizza assicurativa responsabilità civile professionale verso terzi Assicurazioni Allianz S.p.A n. 79145553.

2. I contratti di organizzazione e di vendita di pacchetti turistici sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento di Laura Meloni "Tempo di Viaggi", garantiscono il rimborso al viaggiatore del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del medesimo, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

3. Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al punto 2.. Le finalità del presente punto possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione. Il soggetto giuridico tenuto a prestare la garanzia per conto di Laura Meloni "Tempo di Viaggi" è Filo diretto Assicurazioni S.p.A (C.F. 01757980923 - P.IVA IT 02230970960), in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in Via Paracelso 14 – 20864 Agrate Brianza (MB).

#### **17. MODIFICHE OPERATIVE**

In considerazione del largo anticipo con il quale vengono predisposti i programmi di viaggio contenuti sulla pagina web dei viaggi e/o nel catalogo cartaceo, le informazioni relative ai servizi turistici ivi riportati ed alle modalità di fruizione degli stessi possono subire variazioni che verranno portate a conoscenza dei viaggiatori prima della conclusione del contratto e dovranno essere approvate specificatamente dai viaggiatori appena possibile e comunque prima della partenza anche se non implicano costi aggiuntivi. Ai viaggiatori non potranno essere addebitati eventuali costi aggiuntivi per variazioni del programma, dei servizi turistici ivi inclusi e/o delle modalità di fruizione degli stessi, non comunicate nei tempi e nei modi di cui sopra.

#### **18. CONTRATTI DI INTERMEDIAZIONE DI VIAGGIO E/O DI VENDITA DI UN SINGOLO SERVIZIO TURISTICO**

I contratti aventi ad oggetto la vendita di un solo separato servizio turistico (alloggio, trasporto e/o altra tipologia di servizio) non godono delle tutele previste in favore del viaggiatore contraente di pacchetto turistico ai sensi della Direttiva UE 2015/2302, come recepita dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62.

Tali contratti saranno regolati alla normativa specifica che li riguarda, fermo restando che in tali casi la Tempo di Viaggi agisce come professionista venditore e come tale resta soggetto all'osservanza delle norme e delle responsabilità previste dalla sezione VII del D.lgs. 62/2018. Nel caso in cui la Tempo di Viaggi agisca quale intermediario di pacchetti turistici organizzati da altri operatori resta comunque soggetta all'osservanza delle norme e delle responsabilità previste dalla sezione VII del D.lgs. 62/2018.

#### **19. INFORMATIVA PRIVACY**

Si invita il viaggiatore a prendere attenta visione della privacy policy di Tempo di Viaggi e della relativa informativa presente sulla scheda di prenotazione.

#### **20. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 DELLA LEGGE 6 FEBBRAIO 2006, N. 38**

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

#### **21. NULLITÀ PARZIALE**

L'accertamento dell'eventuale nullità di una o più clausole o parti di esse delle presenti condizioni generali di contratto anche per contrasto con le disposizioni vincolanti previste dalla vigente normativa in materia di contratti del turismo organizzato di cui al D.lgs. 21 maggio 2018, n. 62, nonché dalle altre disposizioni di legge da esso richiamate ed eventuali successive modifiche od integrazioni, non implica la nullità dell'intero contratto.