

La presente PROPOSTA CONTRATTUALE deve intendersi **IRREVOCABILE** per un periodo di sette giorni, salvo se diversamente pattuito con il cliente ossia \_\_\_ giorni. Contestualmente alla sottoscrizione del presente documento, il contraente si impegna a versare una somma a titolo di caparra confirmatoria nella misura indicata dall'organizzazione. In caso di richiesta di servizi che comportano il pagamento immediato (quale biglietteria aerea soggetta a time limit o servizi non rimborsabili per policy del fornitore degli stessi), le somme per procedere all'acquisto di tali servizi potranno essere richieste in via immediata. Il contratto si intende perfezionato nel momento in cui l'organizzatore conferma la presente proposta all'agenzia venditrice: le somme già versate dal contraente a titolo di caparra, verranno quindi imputate in conto prezzo. A seguito dell'avvenuta conferma di prenotazione da parte dell'organizzatore al contraente presso l'agenzia venditrice e per mantenere l'efficacia del contratto concluso con l'organizzatore, essa è tenuta a rimettere tutte le somme ricevute in occasione del mandato all'organizzatore. L'agenzia venditrice non è considerata responsabile per difetti di conformità relativi al pacchetto e risponde nei confronti del viaggiatore in base alle regole del mandatario.

Il contraente dichiara, anche in nome e per conto degli altri viaggiatori:

- di aver ricevuto copia del catalogo dell'organizzatore o, laddove mancante, della descrizione dei servizi e del programma di viaggio con le relative condizioni;
- di aver letto il presente contratto e le condizioni generali di contratto applicate dall'organizzatore che formano parte integrante dello stesso tra cui, in particolare le spese di recesso, la scheda tecnica e gli obblighi previsti in capo al turista;
- di essere consapevole di poter recedere dal contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento delle spese di recesso applicate dall'organizzatore. In caso di pacchetto su misura il contraente dovrà rimborsare all'organizzatore tutte le spese sostenute per l'espletamento dell'incarico (es. voli non rimborsabili, penalità applicate dalle strutture alberghiere) oltre quanto indicato in contratto quale liquidazione del danno alla parte contraente pronta all'adempimento;
- di aver letto le condizioni di assicurazione, tra cui le franchigie, le esclusioni, le modalità e le tempistiche per aprire un sinistro e di essere stato informato che l'apertura del sinistro, l'invio dei documenti della compagnia assicuratrice e la gestione del sinistro sono onere del viaggiatore;
- di essere stato informato sui documenti necessari per effettuare il viaggio (inclusi eventuali minorenni o stranieri);
- di essere informato sulla situazione sanitaria e socio/politica dello Stato ove avrà luogo il viaggio o la vacanza e dell'opportunità di verificare prima della partenza le indicazioni ufficiali di carattere generale fornite dal Ministero degli Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) o la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115 e sul sito dell'OMS tramite il sito [www.who.int](http://www.who.int);
- di essere stato informato sulle possibilità di cedere il contratto ad altro viaggiatore entro il termine massimo di sette giorni prima della partenza e che ogni difetto di conformità o reclamo DEVE essere comunicato dal viaggiatore SENZA RITARDO (direttamente all'organizzatore o tramite l'agenzia venditrice)

Se il contraente non è anche un partecipante al viaggio, egli si impegna a comunicare quanto sopra, nonché le condizioni applicabili al viaggio, a tutti i partecipanti allo stesso.

Se la presente proposta contrattuale è stipulata alla presenza delle parti in agenzia verrà consegnata una copia al contraente. Se è stipulata a distanza gli verrà fornita una copia su supporto durevole (es. mail). Se è stipulata fuori dai locali commerciali il contraente acconsente che la copia o una conferma gli venga fornita su supporto durevole (es. mail); in tutte le predette ipotesi le parti non potranno contestare la mancata conoscenza delle informazioni scambiate.

In caso di contratto concluso fuori dai locali commerciali il viaggiatore può recedere entro cinque giorni senza penali e senza fornire motivazioni. Tale diritto è escluso in caso di offerte speciali con tariffe diminuite rispetto a quelle correnti (art. 45 c.7 codice turismo), nonché per i contratti a distanza ai sensi dell'art. 45 c.1 lett. g) codice consumo.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma del proponente  
(per i minorenni è necessaria la firma dei genitori)

Firma e timbro agenzia venditrice

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Trattamento dei dati personali** – informativa ai viaggiatori sul trattamento dei dati personali ai sensi delle disposizioni legislative in vigore:

si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto.

Titolare dei trattamenti sono l'Agenzia venditrice e l'Organizzazione, ciascuno per le proprie responsabilità, come per legge, essendo l'Organizzatore e l'intermediario differenti ed autonome figure giuridiche con differenti ed autonomi obblighi negoziali. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente – a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo – dovranno pertanto essere esercitati separatamente sia verso il venditore/intermediario, sia verso l'organizzatore, i quali procederanno ciascuno per quanto di propria competenza. In ogni caso si porta a conoscenza dei viaggiatori indicati nella presente proposta che i loro dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti cui l'accesso ai dati sia riconosciuto da disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria;
- Paesi esteri per i quali esiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex. art. 45 e/o garanzie adeguate ex. art. 46 UE 2016/679, quali specificatamente: - Andorra; - Argentina; - Australia – PNR; - Canada; - Faroe; - Guernsey; - Isola di Man; - Israele; - Jersey; - Nuova Zelanda; - Svizzera; - Uruguay.
- Compagnie Assicuratrici e soggetti terzi in paesi extra UE, per l'espletamento della prenotazione del viaggio (alberghi, compagnie aeree, area operativo vendite, back office, contrattazione voli charter e linea distribuzione, assistenza, amministrazione).
- responsabili esterni e i soggetti autorizzati del trattamento preposti alla gestione della pratica viaggio e regolarmente incaricati e formati sul trattamento dei dati personali.
- per i viaggi verso paesi extra UE e al di fuori di quelli sopra indicati per i quali non sussiste una decisione di adeguatezza da parte della commissione europea ex. art. 45 e/o ex. art. 46 UE 2016/679, si rende noto che i viaggiatori non potranno esercitare i diritti per come previsti dal Regolamento ne verso il Titolare o i Titolari del trattamento, ne direttamente verso i terzi (quali a titolo esemplificativo albergatori, vettori locali, compagnie assicurative locali, istituti di cura pubblici o privati ecc.) poiché tale obbligo di trattamento e/o conservazione dei dati secondo gli standard dell'Unione Europea non è previsto dalle leggi del paese ospitante; ciò nonostante ove la destinazione prescelta sia verso uno di tali paesi, con la sottoscrizione della presente proposta, manifestano espressamente il loro consenso all'invio dei dati verso gli stessi, pur consapevoli dell'impossibilità di esercitare i diritti previsti dalla normativa europea.

Con la sottoscrizione della presente proposta, il viaggiatore dà quindi per conosciuto ed accettato tale mancato riconoscimento di adeguatezza da parte della Comunità Europea degli standard di trattamento dei dati personali nei Paesi meta della vacanza e ciò nonostante richiede la prenotazione ed esecuzione del viaggio. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte del Tour Operator e sull'esercizio dei diritti dei viaggiatori, si rimanda a quanto pubblicato sul sito del Tour Operator nella sezione Privacy.

In caso di mancata accettazione da parte dell'organizzatore della presente proposta di compravendita, di pacchetto/servizio turistico, i dati personali quivi contenuti saranno cancellati, a meno che non si autorizzi il trattamento per fini commerciali, quali ricezione di offerte commerciali con manifestazione espressa del consenso o del diniego, contrassegnando l'apposita casella.

Io sottoscritto \_\_\_\_\_

Io sottoscritto \_\_\_\_\_

Acconsento al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili

Acconsento al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili

Acconsento al trattamento dei dati personali per finalità di marketing

Acconsento al trattamento dei dati personali per finalità di marketing

**Seguono condizioni generali di contratto e modulo informativo standard**

## INFORMAZIONI GENERALI

### 1. QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La quota è intesa per persona sulla base del costo dell'occupazione di una camera doppia (in caso di tour di più giorni), oppure di solo pullman e servizi (in caso di viaggio di 1 giorno). La quota pubblicata si riferisce alla data di partenza dall'Italia.

### 2. VALIDITÀ DELLE QUOTE E COSA COMPREDONO

La validità della quota e l'effettuazione dei viaggi/tour è soggetta al raggiungimento di un numero minimo di 30 partecipanti. Per il dettaglio de "la quota comprende" e "la quota non comprende" fare riferimento alla tabella di ogni singolo viaggio.

### 3. SISTEMAZIONE ALBERGHIERA

In alcuni paesi non esiste il letto matrimoniale: la camera doppia consiste in due letti singoli uniti o separati o, se viene dato il letto matrimoniale, può essere di dimensioni ridotte rispetto allo standard italiano. Le camere singole in alcuni casi sono più piccole rispetto alle camere doppie, ma rimane garantito lo stesso standard di servizio. Alcune tipologie particolari di camere, come ad esempio le camere triple, le camere comunicanti o le camere quadruple, sono sempre su richiesta e confermabili a seconda della disponibilità dell'hotel. Servizi extra quali facchinaggio, frigobar, telefono, pay-tv, cassetta di sicurezza, ecc.. sono sempre a pagamento e vanno regolati direttamente sul posto. Di norma il giorno dell'arrivo le camere sono disponibili prima delle ore 15, mentre il giorno di partenza le camere vanno liberate entro le ore 10.

### 4. RISTORAZIONE

I pasti proposti durante i nostri viaggi sono a menù fisso. Qualunque richiesta di variazione effettuata durante il viaggio dovrà essere pagata direttamente al ristoratore in base ai prezzi pubblicati "a la carte" (ove disponibile). È importante notare che i menù all'estero possono essere diversi da quelli a cui il cliente italiano è abituato, poiché nella maggior parte dei casi vengono seguite le usanze della gastronomia locale. Non è previsto alcun rimborso per i pasti non usufruiti per ragioni personali.

### 5. ALLERGIE E INTOLLERANZE ALIMENTARI

Le modifiche ai menù sono sempre soggette alla disponibilità dei ristoratori. Problemi alimentari seri quali allergie o intolleranze a particolari tipi di cibo devono essere segnalati già all'atto della prenotazione. La segnalazione verrà inoltrata a ristoratori ed albergatori, ma ciò non costituirà una garanzia nei confronti delle persone allergiche alle quali verrà comunque richiesta la sottoscrizione di una liberatoria che solleva la Chiesa Viaggi s.r.l. da qualsiasi responsabilità.

### 6. SEGNALAZIONI

Eventuali richieste legate alla sistemazione alberghiera (letto matrimoniale, camere vicine, ubicazione della camera ecc..) vengono trasmesse ai nostri fornitori locali come semplici segnalazioni.

### 7. OBBLIGO DEL TURISTA E PARTICOLARI ESIGENZE

Il viaggiatore è tenuto a far presente per iscritto le sue particolari esigenze al momento della prenotazione. Chiesa Viaggi S.r.l. si riserva di accettare dette particolari richieste, dopo aver verificato le disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. Chiesa Viaggi S.r.l. farà pervenire quanto prima al viaggiatore una comunicazione relativa ad eventuali costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili. I partecipanti hanno l'obbligo di comunicare la propria cittadinanza se diversa da quella italiana e dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché di visti di soggiorno o di transito e/o certificati sanitari ove richiesti. In caso di minori che viaggiano da soli, è obbligatoria la liberatoria da parte dei genitori/tutori che sarà da inviare via e-mail firmata e datata.

### 8. DOCUMENTI PER L'ESPATRIO

Per i cittadini italiani maggiorenni è necessaria la carta d'identità valida per l'espatrio per tutti i paesi facenti parte dell'Unione Europea. ATTENZIONE: non è considerato documento valido per l'espatrio la carta d'identità con proroga della data di scadenza da 5 a 10 anni. IMPORTANTE: la patente di guida non è un documento valido per l'espatrio. Per l'ingresso in Svizzera è obbligatoria la carta d'identità valida per l'espatrio.

### 9. BAMBINI

L'età dei bambini si intende sempre non compiuta al momento della partenza e le riduzioni sono applicabili fino al giorno precedente il compimento dell'età indicata sul catalogo (esempio 0-6 anni). Per i viaggi con il volo, il bambino paga una tariffa scontata che sarà comunicata all'atto della prenotazione. I bambini sono sistemati in terzo letto aggiunto ed hanno diritto alla riduzione solo se in tripla con 2 adulti paganti quota intera (ove previsto), e comunque la disponibilità è sempre su richiesta. Per eventuali altre sistemazioni (1 adulto+1 bambino o 1 adulto+2 bambini) verrà confermata sia la quota che la disponibilità della camera al momento della prenotazione.

### 10. PULLMAN

La maggior parte dei mezzi da noi utilizzati, pullman Platinum Class, Gran Turismo e mini bus, sono dotati dei principali comfort: climatizzatore, frigobar (acqua a pagamento), macchina per caffè espresso (a pagamento), lettore CD/DVD, toilette a bordo disponibile per tutto il viaggio, prese USB e 220 volt (sui bus Platinum Class sono tipo C europea 2 poli). I posti sul pullman vengono assegnati in base alla data di prenotazione, comunicati all'accompagnatore il giorno della partenza e rimangono fissi per tutto il viaggio. In alcuni viaggi (volo + tour) e trasferimenti, sarà necessario l'utilizzo di un bus locale (su tali mezzi non è garantita la toilette a bordo). Il bagaglio a mano consentito a bordo del pullman (1 per passeggero) non può superare il peso di 5 kg e le dimensioni devono permettere il posizionamento obbligatorio nelle cappelliere (circa cm 20x20x30). Il materiale che non rientra nelle suddette dimensioni dovrà essere collocato nell'apposito baule sottostante il bus. Durante il viaggio è obbligatorio l'uso delle cinture di sicurezza, ed eventuali sanzioni saranno a carico del passeggero. Quando il pullman è in movimento si raccomanda ai passeggeri di rimanere seduti ai propri posti, onde evitare incidenti a se stessi o a altri passeggeri. Per i bambini è obbligatorio il seggiolino auto: i passeggeri di età inferiore a 12 anni con statura inferiore a 1,50 m devono essere trattenuti da un sistema di ritenuta adeguato alla loro statura ed al loro peso.

### 11. PRIMA FILA

I 4 posti in prima fila (o altri posti sul pullman Platinum Class vedi spiegazioni e prezzi nelle prime 2 pagine del catalogo) previsti sui nostri pullman saranno prenotabili e garantibili solo dietro pagamento del supplemento di € 10 a persona per i viaggi di 1 giorno e di € 20 a persona per i viaggi di più giorni.

### 12. TRASFERIMENTO E LUOGHI DI PARTENZA

Per i tour in pullman è possibile partire, senza supplemento, dai punti di raccolta indicati nella tabella di ogni singolo viaggio. Su richiesta, e con supplemento, sono previste navette (pullman, minibus o autovettura con conducente) che verranno confermate al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti. Al non raggiungimento di tale numero Chiesa Viaggi S.r.l. si riserva la possibilità di annullare il trasferimento stesso (tale comunicazione avverrà circa 2 giorni prima della partenza). Gli orari di partenza verranno confermati e comunicati alcuni giorni prima dell'inizio del viaggio. Le navette potrebbero subire ritardi dovuti al traffico. I tempi di attesa prima della partenza del pullman potrebbero essere fino a 45 minuti. Per maggiori informazioni sulle località di partenza delle navette e relativi supplementi vedere alle pagg. 94-95

### 13. TOUR, ESCURSIONI, VISITE GUIDATE E MUSEI

In alcuni periodi dell'anno, su alcune destinazioni, potrebbe rendersi necessaria la variazione dell'ordine delle visite guidate e delle escursioni rispetto a quanto pubblicato sul catalogo; questo non comporterà modifiche sostanziali all'itinerario poiché verrà effettuato tutto quanto previsto in programma. Vi ricordiamo che le visite a musei, monumenti e chiese sono subordinati agli orari ed ai giorni di apertura degli stessi oltre che ad eventuali variazioni non prevedibili al momento della stampa del catalogo. Le visite con guida sono effettuate da guide locali autorizzate parlanti italiano. Alcuni ingressi sono esclusi dalla quota di partecipazione, come segnalato ne "la quota comprende"/"la quota non comprende", di ogni singolo viaggio.

### 14. VOLI

Nel momento in cui verrà emessa la biglietteria aerea relativa alle combinazioni volo + tour, qualsiasi modifica e/o annullamento da parte del cliente, comporterà l'addebito dell'intero importo del biglietto stesso.

### 15. ASSISTENZA CHIESA VIAGGI

Durante il viaggio sarete assistiti da un nostro accompagnatore, non esitate a chiedere informazioni o segnalare se avete necessità particolari così da poter intervenire al più presto.

### 16. STATO DI SALUTE E ATTITUDINE AL VIAGGIO

Il passeggero garantisce di essere in condizioni fisiche e mentali idonee al viaggio proposto. Eventuali condizioni di inabilità o handicap obbligano il passeggero a presentare certificato medico che attesti l'idoneità al viaggio così come descritto nel programma, non potendo modificare l'organizzatore il programma e i tempi del viaggio a causa di particolari esigenze dei singoli passeggeri, che dovranno inoltre essere affiancati da una persona in grado di assisterli. L'organizzatore si riserva la facoltà di rifiutare la partenza del passeggero che solo in quel momento si presenti in condizioni fisiche o psichiche tali da compromettere il regolare svolgimento del viaggio come da programma ed in tal caso il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso.

### 17. CUSTODIA VALORI

L'organizzatore non si assume alcuna responsabilità per perdite o furti di valori e/o preziosi conservati sul pullman, nel bagaglio, nelle strutture prenotate o lasciati incustoditi.

### 18. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA

Ai sensi dell'art. 17 della legge 38/2006. 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.

Le presenti Informazioni Generali fanno parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto di pagg. 96-97

Chiesa Viaggi S.r.l.  
Via Valfrè 35 – Carmagnola (TO)  
Contatti riservati alle agenzie di viaggio  
Telefono: +39 011 97.20.379  
E-Mail: [booking@chiesaviaggi.it](mailto:booking@chiesaviaggi.it)  
Site web: [www.chiesagroup.it](http://www.chiesagroup.it)  
[www.chiesaviaggi.it](http://www.chiesaviaggi.it)

Realizzazione grafica:  
Marco Racca - Chiesa Viaggi S.r.l.  
Foto: archivio Chiesa Viaggi S.r.l.  
Shutterstock  
Stampa: Stige Arti Grafiche

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore al venditore, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

#### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

#### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale ed operare secondo quanto ivi previsto. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio italiano devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori,

#### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;
- "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell'art. 33 del Codice del Turismo;
- "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- "stabilimento": lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- "supporto durevole": ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- "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;
- "difetto di conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- "minore": persona di età inferiore ai 18 anni;
- "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

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

4.1. Si intende "pacchetto turistico" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: 1. il trasporto di passeggeri; 2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedono una patente di guida di categoria A; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come "servizio turistico integrativo") ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti a prezzo forfetario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;
- 4.2. Si intende "servizio turistico collegato" almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

#### 5. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE - SCHEDA TECNICA

5.1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente l'organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente "modulo informativo standard" e comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

- a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;
- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, formalità sanitarie del paese di destinazione;
- g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore;
- h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore;

I) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/105 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea"

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

5.3. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida; gli orari definitivi dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica.

5.4 Catalogo valido dall'01/11/2018 al 31/03/2019. Organizzazione tecnica Chiesa Viaggi Srl sede legale via Bobba 20/A 10022 Carmagnola (TO) P.IVA 04133920019.

#### 6. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI

6.1. 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. 6.211 viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

6.3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

6.4. Il contratto di pacchetto turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso il venditore

6.5 11 viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore.

6.6.1 documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio e a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

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

#### 7. PAGAMENTI

7.1. All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) **Tour di 1 giorno: pagamento totale dell'importo dovuto:** b) **Tour di più di 1 giorno acconto pari al 30% della quota di partecipazione al momento della prenotazione ed il saldo almeno 10 giorni prima della partenza del viaggio. Per le iscrizioni effettuate nei 10 giorni precedenti la partenza dovrà essere versato l'intero ammontare al momento della prenotazione.** Nel periodo di validità della proposta di compravendita del pacchetto e/o dei servizi turistici indicati e pertanto prima della eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione ;

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

#### 8. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO

8.1 Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sul sito web dell'organizzatore, o programma fuori catalogo/ su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'operatore. Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: - prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; - il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 9.2 In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore

8.2. Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e10 portuali.

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

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

9.2. 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 in precedenza e riportate espressamente nel contratto oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

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

9.4. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del precedente comma, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8dir. 2002/2015 e Codice Turismo.

9.5. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto

#### 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

10.1.11 viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, ovvero, delle spese di recesso standard (penali di cancellazione)come di seguito previste.Se un partecipante iscritto al viaggio dovesse recedere dal contratto, per casi diversi da quelli previsti per legge di cui nei precedenti punti, avrà diritto al rimborso della quota di partecipazione al netto delle penalità già di seguito indicate (\*), oltre agli oneri e spese da sostenersi per l'annullamento dei servizi:

- Nessuna penale fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza
- Penale del 25% sulla quota di partecipazione da 29 a 21 giorni lavorativi prima della partenza;
- Penale del 50% sulla quota di partecipazione da 20 a 11 giorni lavorativi prima della partenza;
- Penale del 75% sulla quota di partecipazione da 10 a 4 giorni lavorativi prima della partenza;
- Penale del 100% da 3 a 0 giorni lavorativi prima della partenza

(\* ) Fanno eccezione:

- a) i viaggi che da programma includono un volo aereo nella quota di partecipazione. In questi casi sarà sempre trattenuta una somma forfetaria pari al 40% della quota stessa indipendentemente dalla data del recesso, oltre a quanto sempre dovuto a titolo di penale sulla quota (residuale) di partecipazione sulla base di quanto sopra riportato;
- b) i viaggi dove un volo viene prenotato dalla Chiesa Viaggi su esplicita richiesta del cliente. In questi casi non è previsto il rimborso pari all'intera quota del volo (incluso di tasse e tutti gli oneri eventuali previsti dal biglietto aereo).Sulla rimanente parte della quota di partecipazione si applicheranno le regole e le penali sopra

Indicare.

Nessun rimborso sarà poi accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà durante il svolgimento del viaggio stesso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei previsti documenti personali di espatrio. L'annullamento del viaggio da parte di un partecipante con sistemazione in camera doppia comporta il pagamento del supplemento singola. Previste dall'organizzatore, che dipendono dalla destinazione prescelta e dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.

10.2. Il viaggiatore può stipulare delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. In base al pacchetto prescelto, l'organizzatore informa il viaggiatore sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di tali assicurazioni.

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

10.4. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (così come definiti dall'art. 45 c.1 lett. h) codice consumo), il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successive, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

#### 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

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

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

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

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

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

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

a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione.

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

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

12.4. Se il viaggiatore richiede la variazione di un elemento e/ servizio turistico di una pratica già confermata e purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, dovrà corrispondere all'organizzatore le spese amministrative e di gestione pratica e le spese conseguenti alla modifica stessa (nell'ipotesi debba essere rimessa biglietteria aerea, la cessione comporterà l'applicazione della tariffa aerea disponibile in tale data).

#### 13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

13.1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione.

13.2. Per le norme relative all'espatrio dei minori italiani si rimanda espressamente a quanto indicato sul sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento individuale valido per l'espatrio

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

13.3. I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

13.4. I viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareiscritti.it](http://www.viaggiareiscritti.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite ed ad adeguandovisi in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

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

13.6. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro immediate vicinanze e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l'eventuale incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiareiscritti.it](http://www.viaggiareiscritti.it). Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori - online o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze"). Il viaggiatore è tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare la correttezza dei propri documenti personali e di eventuali minori, nonché di munirsi di documenti validi per l'espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il venditore o l'organizzatore non hanno l'obbligo di procurare visti o documenti.

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

13.8. I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

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

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

#### 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

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

**PACCHETTO** 15.1 Ai sensi dell'art. 42 Codice Turismo, l'organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono

essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del Codice Civile.

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

15.3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica il punto 16.

15.4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma precedente, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata tempestivamente ai sensi del punto 13.2, il viaggiatore può oviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario oviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

15.5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del Codice Civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 15.2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi del successivo punto 16 una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

15.6. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a 3 notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione Europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

15.7. La limitazione dei costi di cui al precedente comma 15.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, par. 1, lett. a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

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

16.1. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

16.2.11 viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.

16.3. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

16.4. All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'UE, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

16.5. Il presente contratto espressamente prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nella misura non inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

16.6. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del Codice del Turismo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri regolamenti comunitari e convenzioni internazionali applicabili devono detrarsi gli uni dagli altri.

#### 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

17.1. L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui al punto 15.7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

17.2.11 viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

#### 18. RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE

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

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

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal Codice del Turismo) di cui al punto 10, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplicita i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c. I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte dall'organizzatore o incluse nel prezzo del pacchetto.

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

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

#### 21. GARANZIE AL VIAGGIATORE

21.1. L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

21.2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo.

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

#### 22. SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal Codice del Turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio.

In caso di prenotazione di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

#### 23. INFORMATIVA SULLA PRIVACY – Informativa Art.13 -14 GDPR (UE) 2016/ 679

Le parti dichiarano che il trattamento dei dati personali / aziendali reciprocamente scambiati è disciplinato dal nuovo Regolamento GDPR (UE) 2016/679 in materia di Privacy e che i dati saranno trattati, sia in forma scritta che elettronica da personale incaricato che potrà avere accesso ai soli dati necessari alla gestione delle attività correlate al servizio richiesto. I dati, pertanto, non saranno oggetto di comunicazione e diffusione a terzi se non per i necessari adempimenti contrattuali o per obblighi di legge.

#### 24. Le informazioni generali di pag. 96 fanno parte integrante del presente contratto.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006. "La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

### Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta e' un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti.

Chiesa Viaggi S.r.l. – con sede in Carmagnola, Via Bobba 20/a - sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, Chiesa Viaggi S.r.l. dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventi insolvente.

### Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302

1. I viaggiatori ricevono tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico poiché indicate ai punti successivi, nonché in maniera più ampia e esaustiva sul catalogo Chiesa Viaggi nella parte relativa alla descrizione della destinazione prescelta, nonché nelle condizioni generali di contratto pubblicate sui cataloghi e sul sito web.
2. Chiesa Viaggi S.r.l. è responsabile della corretta esecuzione dei servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato nei documenti di viaggio un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.
4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo preavviso non inferiore a giorni 7 dalla data di partenza e dietro pagamento delle spese sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.
5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, prezzi del carburante, diritti e tasse relative al trasporto aereo, i diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; tassi di cambio applicati al pacchetto) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.
6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

CHIESAVIAGGI S.r.l.Sedi Operative:

**TORINO**

Via XX Settembre 8/C  
+39 011 44.07.689

**BRA**

Via Audisio 53/A  
+39 0172.430401

**SAVIGLIANO**

Via Saluzzo 42  
+39 0172.713901

Sede Operativa, Amm. e luogo conserv. Documenti fiscali:

**CARMAGNOLA**

Via Bobba 20/A  
+39 011.9712033

Partita iva Nr iscrizione e Codice Fiscale 04133920019 Capitale Sociale Eur 10.000 i.v. Registro imprese di TORINO REA n. 613336

7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di spese di risoluzione standard preventivamente indicate nel catalogo, alla voce Recesso del Viaggiatore.

8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, saranno offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.

9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.

10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà. Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito.

Chiesa Viaggi S.r.l. ha aderito al Fondo Vacanze Felici a tutela dei Viaggiatori con sede in Via Larga, 6 - 20122 Milano (MI). Contatti: [segreteria@fondovacanzefelici.it](mailto:segreteria@fondovacanzefelici.it); Tel. 02-92 97 90 50. Per emergenze rimpatrio: dall'Italia 02-92 97 90 50; dall'estero +39 02-92 97 90 50; [segreteria@fondovacanzefelici.it](mailto:segreteria@fondovacanzefelici.it)

I viaggiatori possono contattare il Fondo o, se del caso, l'autorità competente – quale l'AGCM Autorità Garante della Concorrenza e Del Mercato, con sede in Roma P.zza Verdi 6°; tel.06 858211- qualora i servizi siano negati a causa dell'insolvenza dell'organizzatore o del venditore.

La direttiva (UE) 2015/2302, recepita con Decreto Legislativo 28 maggio 2018, 62 è disponibile sulla Gazzetta Ufficiale cliccando su <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/06/06/18G00086/sg>

CHIESAVIAGGI S.r.l.Sedi Operative:

**TORINO**

Via XX Settembre 8/C  
+39 011 44.07.689

**BRA**

Via Audisio 53/A  
+39 0172.430401

**SAVIGLIANO**

Via Saluzzo 42  
+39 0172.713901

Sede Operativa, Amm. e luogo conserv. Documenti fiscali:

**CARMAGNOLA**

Via Bobba 20/A  
+39 011.9712033

Partita iva Nr iscrizione e Codice Fiscale 04133920019 Capitale Sociale Eur 10.000 i.v. Registro imprese di TORINO REA n. 613336

[www.chiesaviaggi.it](http://www.chiesaviaggi.it)

[booking@chiesaviaggi.it](mailto:booking@chiesaviaggi.it)