

Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici

Prima di acquistare la vostra vacanza, vi preghiamo di prendere visione delle Informazioni Generali e delle Condizioni Generali di Vendita. Il testo contiene informazioni molto importanti come, ad esempio, l'annullamento senza penale nei casi di malattia, infortunio o decesso.

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

1. Fonti Legislative

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") – dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 – in quanto applicabile – nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato.

2. Regime Amministrativo

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale.

Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. Definizioni

Ai fini del presente contratto s'intende per:

a) Organizzatore di viaggio:

Il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione.

b) Intermediario:

Il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario.

c) Turista:

L'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

4. Nozione di Pacchetto Turistico

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti “tutto compreso”, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione — da chiunque ed in qualunque modo realizzata — di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

- **a) Trasporto**
- **b) Alloggio**
- **c) Servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio** di cui all'art. 36 che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del “pacchetto turistico” (art. 34 Cod. Tur.).

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.).

Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

5. Informazioni al Turista – Scheda Tecnica

1) Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista le seguenti informazioni:

- a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- b) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art. 11 Reg. CE 2111/2005:

“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.”

2) Scheda tecnica.

L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica – una scheda tecnica.

Gli elementi obbligatori sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A o S.C.I.A dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.).

6. Proposta d'Acquisto – Prenotazioni

La proposta di compravendita di pacchetto turistico deve essere redatta su apposito modulo contrattuale, anche elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia.

L'accettazione della proposta si intende perfezionata **solo quando l'organizzatore invia conferma**, anche telematica, all'agenzia intermediaria, che a sua volta la consegna al turista.

Le informazioni relative al pacchetto non presenti nei documenti contrattuali o opuscoli verranno fornite prima della partenza, in ottemperanza all'art. 37 comma 2 Cod. Tur.

Richieste particolari (relative a modalità di erogazione o esecuzione dei servizi) devono essere formulate **in fase di prenotazione** e risultare oggetto di accordo specifico.

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur.,

nei contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

7. Pagamenti

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico devono essere corrisposti:

a) **quota di iscrizione o gestione pratica** (vedi art. 8);

b) **acconto non superiore al 25%** del prezzo del pacchetto turistico pubblicato o quotato dall'Organizzatore.

Tale importo è versato come **caparra confirmatoria** e **anticipo conto prezzo**.

Nel periodo di validità della proposta e quindi **prima della conferma**, gli effetti dell'art. 1385 c.c. non si producono se il recesso dipende da fatto sopraggiunto non imputabile.

Il saldo deve essere versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel catalogo o nella conferma di prenotazione.

2. Per le prenotazioni effettuate dopo la data prevista come termine ultimo per il saldo, l'intero ammontare deve essere versato al momento della sottoscrizione.

3. Il mancato pagamento alle scadenze costituisce **clausola risolutiva espressa**, con risoluzione del contratto tramite semplice comunicazione scritta.

Il saldo si considera avvenuto solo quando l'organizzatore lo riceve materialmente.

4. **Dal 1° gennaio 2024**, presso le strutture del Gruppo Mangia's i pagamenti possono avvenire **solo tramite mezzi elettronici**:

- addebito in camera, previa registrazione di carta di credito/debito;
- carta di credito/debito presso POS.

Non sono accettati bonifici (anche istantanei), assegni o altri mezzi non elettronici.

8. Prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o nel programma fuori catalogo e agli eventuali aggiornamenti successivi.

Il prezzo può variare solo in conseguenza delle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto.

Per tali variazioni si fa riferimento al corso dei cambi e ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma o degli aggiornamenti presenti nei siti web.

In ogni caso:

- il prezzo **non può aumentare nei 20 giorni che precedono la partenza**;

- la revisione non può superare il **10%** del prezzo originario.

Il prezzo è composto da:

- a) quota di iscrizione o quota gestione pratica;
- b) quota di partecipazione (da catalogo o quotazione fornita);
- c) costo eventuali polizze assicurative;
- d) costo eventuali visti e tasse di ingresso/uscita dai Paesi meta.

9. Modifica o Annullamento del Pacchetto Turistico Prima della Partenza

1. Prima della partenza, se l'organizzatore o l'intermediario deve modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, deve darne comunicazione scritta al turista, indicando tipo di modifica e variazione di prezzo.
2. Se il turista non accetta, può **recedere senza penali** e ha diritto:
 - ad usufruire di un altro pacchetto turistico equivalente, se disponibile;
 - oppure al rimborso totale delle somme versate, inclusa la quota di gestione pratica.
3. Il turista deve comunicare la propria scelta **entro due giorni lavorativi** dalla ricezione dell'avviso. In mancanza di risposta, la modifica si intende accettata.
4. Se l'organizzatore annulla il pacchetto prima della partenza per motivi non imputabili al viaggiatore, deve rimborsare quanto pagato e indennizzare per la mancata esecuzione, tranne nei casi indicati di seguito.
5. Nessun risarcimento è dovuto se l'annullamento dipende da:
 - mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti,
 - causa di forza maggiore o caso fortuito.
6. Per annullamenti non legati a forza maggiore, caso fortuito o mancato raggiungimento del minimo, l'organizzatore deve restituire **una somma pari al doppio** di quanto incassato.
7. Tale somma **non potrà mai superare il doppio** degli importi che sarebbero stati dovuti dal turista in caso di annullamento da parte sua (vedi art. 10, comma 2).

10. Recesso del Turista

1. Il turista può recedere **senza penali** se:
 - il prezzo aumenta oltre il **10%**;
 - viene modificato in modo significativo un elemento fondamentale del contratto.

In tali casi il turista può scegliere tra:

- un pacchetto turistico alternativo di qualità equivalente o superiore (se disponibile);
- un pacchetto di qualità inferiore con rimborso della differenza;
- il rimborso totale delle somme già versate.

Il rimborso deve avvenire nei termini di legge.

-
2. Se il turista recede **per motivi non compresi nel punto precedente**, o non rientranti nell'art. 9 comma 2 o nelle condizioni specifiche indicate nella scheda tecnica, saranno addebitati:

- costo individuale gestione pratica;
- penale secondo quanto indicato dall'operatore nella scheda tecnica / programma;
- costo eventuali polizze assicurative già richieste;
- costi di altri servizi già resi.

Questi importi sono dovuti **indipendentemente dall'acconto versato**.

3. Per gruppi precostituiti, le condizioni vengono concordate **di volta in volta** alla firma del contratto.
4. Sono esclusi i viaggi con **voli di linea a tariffe speciali**, per i quali le penalità sono molto più restrittive e deregolate.

11. Modifiche Dopo la Partenza

Qualora, dopo la partenza, l'Organizzatore si trovi nell'impossibilità di fornire – per qualsiasi ragione non imputabile al turista – una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà:

- predisporre **soluzioni alternative adeguate** per proseguire il viaggio, senza costi aggiuntivi per il turista; **oppure**
- rimborsare il turista **nei limiti della differenza** tra le prestazioni originarie e quelle effettivamente effettuate.

Se nessuna soluzione alternativa è possibile, oppure se la soluzione proposta è rifiutata dal turista **per comprovati e giustificati motivi**, l'Organizzatore dovrà:

- fornire **senza supplemento di prezzo** un mezzo di trasporto equivalente a quello originario per il ritorno al luogo di partenza (o altro luogo pattuito), compatibilmente con disponibilità di mezzi e posti;
- rimborsare la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quelle effettuate fino al rientro anticipato.

12. Sostituzioni

Il turista rinunciario può farsi sostituire da altra persona, a condizione che:

- a) l'Organizzatore sia informato **per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima** della partenza, ricevendo contestualmente motivazione della sostituzione e generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi **tutte le condizioni** per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.), inclusi documenti, visti e certificati sanitari;
- c) i servizi prenotati o altri servizi sostitutivi possano essere erogati dopo la sostituzione;
- d) il sostituto **rimborsi all'Organizzatore** tutte le spese aggiuntive derivanti dalla sostituzione, come quantificate prima della cessione.

Cedente e cessionario sono solidalmente responsabili per:

- pagamento del saldo del prezzo;
- oneri aggiuntivi di cui alla lettera d).

Ulteriori condizioni di sostituzione possono essere riportate in scheda tecnica.

Ai sensi dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione è possibile **solo previa accettazione del vettore.**

13. Obblighi dei Turisti

1. Prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani vengono fornite informazioni scritte riguardanti obblighi sanitari e documentazione necessaria per l'espatrio.
2. Per l'espatrio dei minori si rimanda a quanto indicato sul sito della Polizia di Stato.
I minori devono essere muniti di documento personale valido per l'espatrio.
3. I cittadini stranieri devono informarsi tramite le proprie rappresentanze diplomatiche e verificare l'aggiornamento della documentazione presso le autorità competenti.
4. I turisti devono informare intermediario e organizzatore della propria cittadinanza al momento della prenotazione e verificare di possedere tutti i documenti necessari prima della partenza.
In mancanza di tale verifica, nessuna responsabilità potrà essere imputata a intermediario o organizzatore.
5. Per valutare la sicurezza socio-politica e sanitaria della destinazione, i turisti devono consultare le informazioni del Ministero degli Affari Esteri tramite:
www.viaggiaresecuri.it
Tali informazioni non sono presenti nei cataloghi del Tour Operator.
6. Se al momento della prenotazione la destinazione è segnalata come "sconsigliata", un eventuale recesso successivo **non dà diritto all'esenzione dalle penali.**
7. I turisti devono attenersi:
 - alle norme di prudenza e diligenza,
 - alle regole del Paese di destinazione,
 - alle informazioni fornite dall'organizzatore,
 - ai regolamenti e disposizioni legislative relative al pacchetto turistico.

Il turista risponde dei danni causati a organizzatore e/o intermediario, incluse le spese di rimpatrio.

8. Il turista deve fornire all'Organizzatore documenti e informazioni necessari per consentire il diritto di surroga verso terzi responsabili.
9. Richieste personali particolari devono essere comunicate **al momento della proposta di compravendita.**

14. Classificazione Alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è riportata in catalogo o altro materiale informativo **in base alle indicazioni delle autorità competenti del Paese in cui il servizio è erogato.**

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute (es. strutture commercializzate come "Villaggio Turistico"), l'Organizzatore può fornire una **descrizione propria** della struttura, utile alla valutazione da parte del turista.

15. Regime di Responsabilità

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che tali prestazioni vengano eseguite direttamente, sia tramite terzi fornitori.

L'Organizzatore non risponde quando prova che l'evento è derivato:

- da fatto del turista (incluse iniziative autonome durante il viaggio);
- da fatto di un terzo, a carattere imprevedibile o inevitabile;
- da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto;
- da caso fortuito o forza maggiore;
- da circostanze che, secondo la diligenza professionale, non poteva ragionevolmente prevedere o risolvere.

L'intermediario presso il quale è stata effettuata la prenotazione risponde **solo** delle obbligazioni derivanti dalla propria qualità di intermediario, nei limiti previsti dalla normativa vigente, salvo quanto previsto dall'art. 46 Cod. Tur.

16. Limiti del Risarcimento

I risarcimenti previsti dagli artt. 44, 45 e 47 del Codice del Turismo e i relativi termini di prescrizione sono disciplinati da tali articoli e, comunque, entro i limiti stabiliti:

- dalla Convenzione Internazionale CCV,
- dalle Convenzioni Internazionali che regolano le singole prestazioni del pacchetto turistico,
- dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

L'unica eccezione riguarda **i danni alla persona**, per i quali **non sono previsti limiti prefissati**.

17. Obbligo di Assistenza

L'Organizzatore è tenuto a prestare al turista assistenza secondo il criterio della diligenza professionale, relativamente agli obblighi previsti dalla legge o dal contratto.

L'Organizzatore e l'intermediario sono esonerati da responsabilità (artt. 15 e 16) quando:

- la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista;
- è dipesa da fatto di un terzo imprevedibile o inevitabile;
- è stata causata da caso fortuito o forza maggiore.

18. Reclami e Denunce

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere **contestata immediatamente** dal turista durante la fruizione del pacchetto, affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore possano porvi rimedio tempestivamente.

Se il turista non effettua la contestazione durante il viaggio, il risarcimento potrà essere ridotto o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Inoltre, il turista può presentare reclamo formale inviando una **raccomandata con avviso di ricevimento** all'Organizzatore o al venditore **entro 10 giorni lavorativi dal rientro** presso il luogo di partenza.

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, **polizze assicurative specifiche** contro:

- spese derivanti dall'annullamento del pacchetto,
- infortuni e/o malattie,
- spese di rimpatrio,
- perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

I diritti derivanti dai contratti assicurativi devono essere esercitati **direttamente dal turista** nei confronti delle Compagnie assicuratrici, secondo le condizioni riportate nelle relative polizze.

20. Strumenti Alternativi di Risoluzione delle Controversie

Ai sensi dell'art. 67 Cod. Tur., l'Organizzatore può proporre al turista modalità alternative per la risoluzione delle controversie sorte.

In tal caso:

- tali modalità saranno indicate sul catalogo, sulla documentazione, sul sito internet o con altre forme di comunicazione;
 - saranno specificati **tipo di procedura alternativa proposta** ed eventuali effetti dell'adesione.
-

21. Modifiche Operative

Poiché i cataloghi vengono pubblicati con largo anticipo, si segnala che:

- gli orari e le tratte dei voli indicati nell'accettazione della proposta possono subire variazioni, essendo soggetti a successiva convalida;
- il turista deve chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia **prima della partenza**.

L'Organizzatore informerà i passeggeri sull'identità del vettore o dei vettori effettivi **nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005**.

ADDENDUM — Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Singoli Servizi Turistici

A) Disposizioni Normative

I contratti aventi ad oggetto il solo servizio di trasporto, il solo soggiorno, o qualunque altro **servizio turistico disaggregato**, non costituendo pacchetto turistico, sono disciplinati:

- dagli articoli 1, n. 3 e n. 6; 17-23; 24-31 della CCV (limitatamente alle parti non riferite al contratto di organizzazione);

- dalle pattuizioni specificamente riferite al singolo servizio oggetto del contratto.

Il venditore che procura a terzi un servizio turistico singolo è tenuto a:

- rilasciare i documenti relativi al servizio acquistato, riportanti la somma pagata;
- NON può essere considerato organizzatore di viaggio.

B) Condizioni di Contratto

Si applicano anche ai contratti di singoli servizi turistici le seguenti clausole previste per i pacchetti:

- art. 6 comma 1 (proposta d'acquisto),
- art. 7 comma 2 (pagamenti),
- art. 13 (obblighi dei turisti),
- art. 18 (reclami e denunce).

L'applicazione di tali clausole **non trasforma** il servizio in pacchetto turistico.

La terminologia riferita al pacchetto deve quindi essere letta secondo il contesto del servizio singolo (ad es. "organizzatore" = "venditore").

SCHEDA TECNICA

Condizioni Integrative – Prezzo (Art. 8)

Le quote indicate nell'opuscolo, nel listino prezzi o nel programma fuori catalogo:

- sono espresse in **Euro**,
- sono calcolate sulla base del costo dei servizi a terra, tariffe aeree e imposizioni fiscali **in vigore al 1° gennaio 2020**.

Eventuali oscillazioni superiori al **±3%** relative:

- ai costi di trasporto,
- alle imposizioni fiscali,

possono comportare variazioni del prezzo.

Per variazioni superiori al **10%**, il consumatore ha diritto di **recedere senza penalità** (art. 10).

Pagamenti (Art. 7)

- Al momento della prenotazione deve essere versato un **acconto pari al 25%** dell'importo totale + quota d'iscrizione.
- Il saldo va effettuato **almeno 30 giorni prima della partenza**.

Per acquisti sul sito www.aeroviaggi.it è richiesto il **pagamento totale immediato**.

Per prenotazioni effettuate nei **30 giorni precedenti la partenza**, deve essere versato l'intero importo, inclusi supplementi e apertura pratica.

La mancata osservanza delle scadenze costituisce **clausola risolutiva espressa**, con risoluzione del contratto e richiesta degli eventuali danni.

Le Quote Comprendono

Le tariffe settimanali in club o villaggi includono:

- sistemazione in camera doppia,
- trattamento di **7 pensioni complete**,
- partecipazione gratuita a tutte le attività di animazione e sportive,
- uso gratuito del materiale sportivo (eccetto illuminazione serale campi),
- formula club con pasti a buffet, acqua e vino in caraffa.

Per la camera singola viene indicato un supplemento settimanale (di norma è una doppia ad uso esclusivo).

Le combinazioni con voli includono inoltre:

- voli A/R in classe turistica (linea, low cost e/o speciali),
- trasporto bagaglio secondo regole del vettore,
- trasferimenti collettivi da/per aeroporto con assistenza.

I trasferimenti possono comportare attese in aeroporto e fermate intermedie durante il tragitto verso le strutture.

Le Quote Non Comprendono

- pasti non specificati
 - bevande non previste
 - mance, facchinaggi, escursioni facoltative
 - extra personali
 - ingressi ai monumenti (salvo se indicato)
-

Offerte e Riduzioni

- Le offerte **non sono cumulabili**.
- L'offerta "prenota prima" (sconto 50€ per adulto) è valida per prenotazioni ricevute **entro il 30 aprile 2020**.
- Sono indicate riduzioni per 3° e 4° letto (e 5° ove possibile).

Bambini:

- gratuità per il primo bambino (2-12 anni non compiuti) se in camera con almeno 2 adulti;
- letti aggiunti o a castello;

- in camera doppia con un adulto, sconto del 50%.
-

Operativi Aerei, Orari e Giorni di Partenza/Rientro

Gli orari dei voli per Sicilia e Sardegna possono non essere definitivi. Giorni di partenza e rientro: **venerdì** o come da listino.

Orari, numero volo e compagnia sono comunicati al momento della prenotazione (se disponibili) e **riconfermati almeno 2-3 settimane prima della partenza**.

Possono comunque subire variazioni.

Vettori principali: **Alitalia e altri vettori**.

Bagaglio

- Peso massimo bagaglio registrato: circa **20 kg** (variabile secondo compagnia).
 - Bagaglio a mano: max **5 kg** e dimensioni **45×35×25 cm** (da verificare).
 - Sport equipment e animali: accettazione a discrezione della compagnia e sempre a pagamento.
 - Obbligo di rispettare le norme su liquidi e oggetti vietati.
-

Sistemazione e Classificazione Alberghiera

- Camere con servizi privati, spesso con aria condizionata/riscaldamento.
 - Camera tripla = doppia con letto aggiunto.
 - Classificazione secondo enti turistici o **classificazione Aeroviaggi** (se mancante quella ufficiale).
-

Variazioni di Prenotazione – Sostituzioni

Modifiche (nomi, date, ecc.) comportano spese di variazione + eventuali penali dei vettori/albergatori.

Voli speciali:

- posti non rimborsabili in alcun caso.

Voli di linea/low cost:

- biglietti a tariffa convenzionata non prevedono cambi data né rimborsi.
 - Per modifiche: nuovo biglietto a carico del passeggero.
-

Recesso del Turista – Penali d'Annullamento (Art. 10)

Per impossibilità soggettive (malattia, quarantena, revoca ferie, ecc.) **non è previsto recesso senza penali**, a meno di specifiche coperture assicurative.

Penali:

- **10%** fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza
- **25%** da 29 a 18 giorni
- **30%** da 17 a 10 giorni
- **50%** da 9 a 5 giorni
- **75%** dal 4° giorno a 48 ore lavorative
- **100%** oltre tali termini

Nessun rimborso per:

- no-show
- rinunce durante il viaggio
- documenti non regolari

Per gruppi precostituiti, condizioni da concordare.

Bambini

- 0–2 anni non compiuti: soggiorno gratuito e gratuità sui voli nazionali se in braccio al genitore.
- 2–12 anni non compiuti: agevolazioni come da tariffe.

Controllo dei dati anagrafici in aeroporto e/o in struttura.

Dati non veritieri comportano:

- pagamento in loco della differenza
 - possibile negato imbarco in assenza di posti
 - nessun rimborso
-

Assistenza

- Ufficio assistenza nei club/villaggi.
 - Assistenza aeroportuale in coincidenza con voli dei pacchetti.
-

Quota Assicurativa

Tutti i partecipanti sono coperti da polizza **Allianz Global Assistance** (spese mediche e bagaglio).
Dettagli riportati nei documenti di viaggio o nelle pagine del catalogo.

Informativa Fondo di Garanzia

Aderenza al DL 79/2011 art. 50.

Polizza assicurativa **Vittoria Assicurazioni Spa – Consorzio FOGAR – FIAVET (n. 631.36.922319)**.

Copre:

- rimborso prezzo pacchetto
- rientro immediato
- insolvenza o fallimento ADV/T.O.

Condizioni consultabili sul sito www.aeroviaggi.it.

Comunicazione Obbligatoria Art. 17 Legge 38/2006

La legge italiana punisce severamente i reati di prostituzione e pornografia minorile anche se commessi all'estero.

Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (GDPR 2016/679)

Segue integralmente la struttura del testo originale:

1. Oggetto del trattamento

Dati personali identificativi acquisiti per l'acquisto dei prodotti o per l'esecuzione del contratto.

2. Finalità e base giuridica

Gestione del rapporto contrattuale, obblighi amministrativi/contabili, adempimenti di legge, tutela legale, prevenzione atti illeciti.

3. Modalità del trattamento e conservazione

Trattamento informatizzato o cartaceo.

Conservazione per il tempo necessario, fino a **10 anni** per finalità amministrative dopo cessazione del rapporto.

4. Natura del conferimento

Facoltativo ma obbligatorio per l'esecuzione del contratto.

Il mancato conferimento impedisce l'erogazione del servizio.

5. Accesso ai dati

Personale interno e responsabili esterni (fornitori, affiliati, banche).

6. Comunicazione dei dati

Enti pubblici per adempimenti di legge.

Soggetti terzi strumentali ai servizi richiesti.

Eventuali trasferimenti extra SEE avvengono nel rispetto del GDPR.

7. Diritti dell'interessato

Accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità.

Reclamo al Garante.

Richiesta gratuita salvo richieste infondate o eccessive.

8. Titolare e DPO

Titolare: Aeroviaggi S.p.A., Milano

DPO: Neo Studio 2000 S.r.l. – dpo@aeroviaggi.it