

## CONDIZIONI GENERALI

### 1. PREMESSA. NOZIONI DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

- il decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CE dispone a protezione del consumatore che l'organizzazione ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 3/1 lett. a d.lgs. 111/95),
- il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi dell'art. 85 Cod. Cons.)che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto. La nozione di 'pacchetto turistico' (art. 84 Cod. Cons.) è la seguente:  
i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis)...che costituiscono parte significativa del "pacchetto-turistico".

### 2. FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinato 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 nonchè dal Codice del Consumo.

### 3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura;
- modalità e condizioni di sostituzione (Art. 89 Cod. Cons.)
- cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

### 4. PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente che ne riceverà una copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'Agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione saranno fornite dall'organizzatore in regime adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

### 5. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, opuscolo o quanto altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediazione e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

### 6. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

### 7. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza l'organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostituito proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente art. 7). Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonchè per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art. 7), l'organizzatore che annulla (ex art. 1469 bis. n. 5 Cod. Civ.) restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitoro secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

In rarissimi casi può accadere che la prenotazione confermata in fase di vendita non venga poi onorata dall'albergo (overbooking) con cui l'organizzazione ha stipulato regolare contratto di collaborazione. In questi casi l'albergo è obbligato, nei limiti del possibile, ad alloggiare (riproteggere) il consumatore in altro albergo di pari o superiore categoria e nella stessa località. Seppure deplorabile l'overbooking è accettato nelle legislazioni turistiche dei vari paesi. L'organizzatore si impegna a verificare la qualità della riprotezione effettuata. Inoltre se informato dall'albergo in tempo utile si impegna a verificare la qualità della riprotezione effettuata. Inoltre se informato dall'albergo in tempo utile si impegna a darne comunicazione al consumatore prima della partenza che, in caso di modifica della categoria, avrà facoltà di recedere dal contratto di viaggio.

### 8. RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della funzione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma del presente articolo, saranno addebitati, a titolo di penale - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5/1° comma - oltre al costo

individuale di gestione pratica (quota di iscrizione), i premi assicurativi e la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura. Nel caso di gruppi precostituiti, di particolari iniziative turistiche o di prodotti specifici, tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

### 9. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

### 10. SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 10 d.lgs. 111/95), (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cliente rinunciario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione, se prevista. Sarà inoltre solidamente responsabile con il concessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonchè degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

### 11. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonchè dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno 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 fornitegli loro dall'organizzatore, nonchè ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sovraccitate obbligazioni. Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

### 12. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni 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 anche membri della UE cui il relativo servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, in base ai propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

### 13. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori di servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonome assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o a quello estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale assunto previsti dalle norme vigenti in materia.

### 14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia ed Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ha da determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extraccontrattuale: e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli art. 1783 e seguenti c.c.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulle responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di 50.000 franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.000 franchi oro Germinal per danno alle cose, 5.000 franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno previsto dall'art. 13 n.2 CCV. Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni in oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

### 15. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o da contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 13 e 14 delle presenti Condizioni Generali) quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

### 16. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore dovrà - a pena di decadenza - altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza. Il viaggiatore decade dal diritto di chiedere all'organizzatore il risarcimento degli eventuali danni per perdite di denaro, oggetti di rilevante valore economico e titoli di ogni genere, qualora non abbia denunciato per iscritto detti beni prima dell'inizio del viaggio e conseguentemente non li abbia assicurati.

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

Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti o malattie.

### 18. FONDO DI GARANZIA

Presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive è stato istituito il Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, (ai sensi dell'art. 100 Cod. Cons.), in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- rimborso del prezzo versato;

- il suo rimpatrio in caso di viaggi all'estero.

Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi del 23/07/99, n. 349.

## ADDENDUM

### Condizioni generali di contratto di vendita di singoli servizi turistici

#### A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n.3 e n.6, artt. da 17 a 23, artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonchè dalle altre pattuizioni specificatamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

#### B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art.4 1° comma; art.5; art.7; art.8; art.9; art.10 1° comma; art.11; art.15; art.17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

#### Approvate da Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fiviet

#### COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA ai sensi dell'art.16 Legge 269/98

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

#### RESPONSABILITA' DEI VETTORI AEREI

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per danni di morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 DSP (circa Euro 120.000.000) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto dei passeggeri il vettore è responsabile per il danno massimo di 4.150 DSP (circa Euro 5.000). In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella consegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa Euro 1.200). E' possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione. I vettori non appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. La responsabilità del Tour Operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal D.Lgs.111/95 e dalle Condizioni di Contratto Astoi pubblicate nel presente catalogo.

#### SCHEDA TECNICA

##### ex Art. 03 - Parte integrante delle Condizioni generali di Partecipazione

- Organizzazione tecnica : Sempre & Vacanze Sas - San Giovanni in Persiceto , Bo. Licenza nr. 70 delibera 1500 del 08/07/1986 rilasciata da Provincia di Bologna.

- Garanzia Assicurativa Responsabilità Civile Professionale per Agenti di Viaggio Navale Assicurazione Spa - Polizza nr. **GSPM530**

- I prezzi indicati nel presente catalogo sono calcolati in base al corso dei cambi e alle tariffe aeree conosciuti al **14 aprile 2006 (1 EURO = USD)**.Copia inviata all'Amministrazione provinciale.

- I prezzi pubblicati in questo catalogo non subiranno alcuna variazione a seguito delle oscillazioni valutarie che potranno eventualmente coinvolgere i servizi, compresi nel pacchetto turistico, diversi dal trasporto. I prezzi forfetari pubblicati, definiti il **XXXXXXXXXXXX** potranno invece in tutti i casi essere modificati - nei termini e con le modalità previste dal Decreto Legislativo n. 111/95 e richiamati dalle Condizioni Generali di Contratto - a seguito di variazioni dei costi di trasporto , incluso il costo del carburante , e di quelli dei diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco e di imbarco nei porti e negli aeroporti.

- il nome dell'i vettore/i che effettuerà/anno il/i volo/i è indicato negli operativi o nei programmi in catalogo e sarà/anno ripetuto/i nel foglio di conferma prenotazione e/o nella documentazione di viaggio; eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del regolamento 2111/2005.

- il consumatore è tenuto a corrispondere un acconto del 25% del prezzo del pacchetto turistico riportato all'art. 5 delle Condizioni Generali di Partecipazione mentre il saldo della quota del pacchetto prenotato dovrà essere versato almeno trenta giorni prima della partenza salvo diverso specifico accordo.

- **Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma dei servizi facenti parte del pacchetto comporta l'addebito al consumatore di € 80**

- La modifica del nominativo del cliente rinunciario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 10, paragrafo a, delle condizioni generali di contratto a fianco riportate.

L'organizzatore non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma dell'articolo 8 e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto all'art. 5/1° comma e tranne ove diversamente specificato all'interno del presente opuscolo e/o in fase di conferma dei servizi, sarà addebitata a titolo di penale la relativa percentuale della quota di partecipazione, a seconda del numero di giorni che mancano alla data di partenza del viaggio, escludendo dal computo i giorni festivi, il giorno della partenza e il giorno in cui viene data la comunicazione dell'annullamento:

- **penalità del 10% sino a 31 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;**
- **penalità del 25% da 30 a 21 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;**
- **penalità del 50% da 20 a 11 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;**
- **penalità del 75% da 10 a 3 giorni lavorativi (72 ore correnti) prima della partenza del viaggio;**
- **100% della quota di partecipazione e quindi nessun rimborso dopo tale termine o in caso di interruzione del viaggio già intrapreso;**

Le medesime penali verranno applicate a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

- Escursioni e servizi facoltativi acquistati in loco - le escursioni , i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte in questo depliant, sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Sempre & Vacanze nella veste di Organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Sempre & Vacanze , a titolo di Organizzatore di servizi, nell'eventualità che persone del nostro staff, accompagnatori o corrispondenti in loco possano occuparsi della prenotazione o vendita di tali escursioni.

## CONDIZIONI GENERALI

### PRIVACY: Informativa ex art.13 d.lgs.196/03 (protezione dei dati personali)

Il trattamento dei dati personali contenuti nel presente modulo, è effettuato sia in forma cartacea che in forma elettronica nel pieno rispetto del D.lgs 196/03 per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e per le quali il conferimento dei dati, pur se facoltativo, è necessario per il perfezionamento dello stesso. I dati personali forniti saranno oggetto di comunicazione ai soli fornitori dei servizi tra i quali vettori, alberghi, ristoranti, selezionati per il pacchetto turistico da lei acquistato e alle Autorità qualora imposto da specifiche normative e non verranno in nessun momento diffusi o ceduti a soggetti terzi.

La informiamo altresì che, ai sensi dell'art.7 della suddetta Legge, Lei potrà in ogni momento chiedere di conoscere i dati che la riguardano richiedendo che di tali dati venga effettuato l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione fatto salvo il diritto che la suddetta legge Le riconosce di opporsi, in tutto o in parte, a tale utilizzo. Per far valere tali diritti Lei potrà rivolgersi scrivendo a: Sempre & Vacanze in qualità di "Titolare del trattamento dei dati".

- estratto conto di conferma prenotazione emesso dall'organizzazione/Agenzia Viaggi;  
- fattura dell'Organizzazione/Agenzia Viaggi relativa alla penale addebitata;  
- copia del biglietto annullato;  
- programma e regolamento del viaggio;  
- documenti di viaggio (visti, ecc.);  
- contratto di prenotazione viaggio.  
Europ Assistance ha diritto di subentrare nel possesso dei titoli di viaggio e/o locazione non utilizzati dall'Assicurato.

### COME CHIAMARE EUROP ASSISTANCE IN CASO DI NECESSITA'

Il personale specializzato di Europ Assistance è a completa disposizione, per fornire informazioni e indicare le procedure più idonee per richiedere i rimborsi. Chiamate il numero telefonico 02.58.38.43.60 operativo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00 precisando che avete acquistato il viaggio con SEMPRE & VACANZE.

Si dovranno comunicare all'operatore le seguenti informazioni:

1. nome e cognome;
2. numero di Modulo di adesione rilasciato da SEMPRE & VACANZE
3. tipo di rimborso richiesto;
4. recapito telefonico.

L'Assicurato prende atto che telefonando ad Europ assistance autorizzerà la stessa all'utilizzo dei suoi dati ai sensi della D. Lgs.196/2003 - Codice Privacy.

La richiesta di rimborso dovrà essere inviata:

- con un telegramma a: EUROPE ASSISTANCE ITALIA S.p.A. Piazza Trento, 8 - 20135 MILANO
- via fax componendo il seguente numero: 02.58.38.45.75

## SICUREZZA PER LE VOSTRE VACANZE

### EUROPE ASSISTANCE

#### ESTRATTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

Riportiamo un estratto delle Condizioni Generali di Assicurazione previste dalla polizza EUROPE ASSISTANCE che i partecipanti devono stipulare al momento della prenotazione. Le Condizioni Generali integrali sono depositate presso SEMPRE & VACANZE e sono contenute in dettaglio nel certificato di assicurazione che viene consegnato ai viaggiatori unitamente ai documenti.

#### OGGETTO DELLA GARANZIA DI ANNULLAMENTO

Qualora all'Assicurato, a fronte della modifica o dell'annullamento prima dell'inizio del viaggio o della locazione prenotati, in seguito ad una delle cause sotto indicate purché involontarie ed imprevedibili al momento della prenotazione, venisse addebitata dall'agenzia o dall'organizzazione viaggi una penale, Europ Assistance rimborserà l'importo dei detti penali di annullamento o di modifica (esclusa la tassa di iscrizione). La garanzia verrà fornita solo in seguito ad annullamento o modifica per:

a) malattia, infortunio (per i quali sia documentata clinicamente l'impossibilità di partecipare al viaggio) o decesso:

- dell'Assicurato
- del coniuge/convivente more uxorio, di un figlio/a, di fratelli e sorelle, di un genitore o di un suocero/a, di un genero o nuora o del Socio/Contitolare dell'Azienda o studio associato. Se tali persone non sono iscritte al viaggio insieme e contemporaneamente all'assicurato, in caso di malattia grave o infortunio, l'Assicurato dovrà dimostrare che è necessaria la sua presenza;
- di eventuali accompagnatori, purché Assicurati, iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente all'Assicurato stesso;

In caso di malattia grave o di infortunio di una delle persone indicate è data facoltà ai medici di Europ Assistance di effettuare un controllo medico;

b) impossibilità di usufruire delle ferie già pianificate a seguito di assunzione o licenziamento da parte del datore di lavoro;

c) danni materiali che colpiscono la casa dell'Assicurato in seguito ad incendio o calamità naturali per i quali si renda necessaria e insostituibile la sua presenza;

d) impossibilità a raggiungere, a seguito di calamità naturali, o il luogo di partenza del viaggio organizzato o il bene locato;

e) citazione o convocazione in tribunale davanti al Giudice Penale o convocazione in qualità di Giudice Popolare successivamente alla iscrizione al viaggio;

#### decorrenza e operatività:

la garanzia decorre dalla data di iscrizione al viaggio, ovvero di sottoscrizione del Modulo di Adesione e dura fino all'inizio del viaggio e/o locazione come indicato nello stesso modulo di Adesione, intendendosi per inizio del viaggio il momento in cui l'assicurato dovrebbe presentarsi alla stazione di partenza.

La presente garanzia non è valida per assicurare la sola biglietteria aerea.

#### massimale:

viene rimborsata per intero la penale addebitata all'Assicurato (con esclusione della tassa di iscrizione) fino alla concorrenza del massimale indicato nel Modulo di Polizza che non potrà mai essere superiore a Euro 5.000,00 per Assicurato.

per quanto previsto alla lettera a), in caso di rinuncia di più assicurati iscritti al viaggio insieme e contemporaneamente, il rimborso verrà corrisposto fino alla concorrenza di un importo pari alla somma dei massimali assicurati per ogni Assicurato ma con il massimo complessivo di Euro 15.000,00 per sinistro.

#### scoperto:

in caso di rinuncia determinata da malattia, la penale sarà rimborsata con l'applicazione di uno scoperto pari al 20% dell'ammontare della penale stessa; qualora la penale fosse superiore al massimale garantito, lo scoperto verrà calcolato su quest'ultimo.

#### esclusioni:

1) i casi di rinuncia causati da:

- infortunio, malattia o decesso di persone di età superiore a 80 anni;
- infortunio, malattia o decesso verificatosi anteriormente al momento della prenotazione o malattia preesistente alla prenotazione;
- stato di gravidanza o situazioni patologiche ad essa conseguenti;
- mancata comunicazione dell'indirizzo ove sono reperibili le persone

indicate al punto a9

- malattie nervose, mentali, neuropsichiatriche e psicosomatiche;
- motivi di lavoro diversi da quelli garantiti;
- furto, rapina, smarrimento dei documenti di riconoscimento e/o di viaggio.

2) i casi in cui l'Assicurato non abbia comunicato all'organizzazione viaggi o agenzia e anche direttamente ad Europ Assistance la rinuncia formale al viaggio e/o locazione prenotati, entro cinque giorni di calendario dal verificarsi della causa della rinuncia stessa.

3) i casi in cui l'Assicurato non abbia inviato la comunicazione entro la data di inizio del viaggio o locazione se il termine di cinque giorni di cui al punto 2) cade successivamente alla data di inizio del viaggio e/o locazione.

#### obblighi dell'assicurato:

In caso di modifica e/o di forzata rinuncia al viaggio o locazione, l'Assicurato dovrà inviare tramite telegramma o fax al n° 02.58.38.45.75, entro i termini previsti alle "Esclusioni", una denuncia scritta indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio) - Europ Assistance Italia S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, indicando:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono;

- numero di Modulo di Adesione;

- la causa dell'annullamento o della modifica;

- luogo di reperibilità dell'Assicurato.

- Se la rinuncia e/o modifica al viaggio o locazione è dovuta a malattia e/o infortunio di una delle persone indicate al punto a), la denuncia dovrà riportare:

- l'indirizzo ove sono reperibili tali persone;

- patologia;

- inizio e termine della patologia.

Entro 15 giorni dalla denuncia di cui sopra, l'assicurato dovrà inoltre presentare ad Europ Assistance Italia S.p.A. i seguenti documenti:

- copia del Modulo di adesione;

- certificato medico attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi specifica e i giorni di prognosi;

- in caso di ricovero, copia conforme all'originale della cartella clinica;

- in caso di decesso, il certificato di morte;

- scheda di iscrizione al viaggio o documento analogo;

- ricevuta di pagamento del viaggio o locazione;