

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### PREMESSE

Il contratto tra Cliente e Evviva viaggi, nella sua qualità di organizzatore, è disciplinato dalle presenti condizioni generali di contratto (di seguito denominate “**Condizioni**”), che costituiscono parte integrante del contratto, insieme alla descrizione del pacchetto o del servizio presenti sul sito web / catalogo di Evviva viaggi o nel programma redatto su misura o nel preventivo inviato al Cliente.

La richiesta di prenotazione e/o la sottoscrizione del contratto di viaggio comporta l'accettazione delle Condizioni, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso o il singolo servizio. Il contraente si assume l'obbligo di trasmettere tutte le informazioni fornite in relazione al contratto (es. penali di cancellazione, polizza assicurativa facoltativa, documenti necessari per effettuare il viaggio) agli altri partecipanti al viaggio.

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni; la vendita di singoli servizi turistici 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, nonché, in entrambi i casi, 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.

### 3. DEFINIZIONI

Le definizioni di organizzatore, intermediario e pacchetto turistico sono contenute nelle predette normative di riferimento.

Si precisa che l'acquisto di due o più servizi separati - in combinazione o meno tra di loro - venduti ad un prezzo non forfettario non danno luogo ad un pacchetto turistico, ma a due o più contratti di compravendita di singoli servizi.

### 4. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

Ama s.r.l con sede in piazza Europa, 114 (Palazzo Massa) 71013 San Giovanni Rotondo (Foggia) è titolare di regolare autorizzazione rilasciata dalla Regione Puglia n. 7203/04 ed è assicurata per la responsabilità civile con Unipol sai Assicurazione Spa Nr 1/72444/100/319/400012887

La scheda tecnica completa è visualizzabile in calce alle presenti Condizioni ed è parte integrante delle stesse. Se ne raccomanda la presa visione, anche in merito alle indicazioni in merito alle penali di cancellazione ed ai parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.).

Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al Cliente gli orari, le località di sosta intermedia e coincidenze, le informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/05 (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. PRENOTAZIONE e CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

5.1. La pubblicazione on line o su supporto cartaceo dei programmi di viaggio di Evviva Viaggi deve considerarsi un invito a proporre.

5.2. Prenotazione diretta con Evviva viaggi:

Il turista invia a Evviva viaggi una mail o fax ove specifica: il pacchetto o il servizio che intende acquistare, le date del viaggio, i nominativi dei partecipanti ed altri dati utili alla prenotazione.

Evviva viaggi provvederà a rispondere via mail o fax, allegando il modulo di contratto di viaggio o l'estratto conto, riepilogando i servizi richiesti e conteggiando gli eventuali servizi non inclusi (es. quota iscrizione, assicurazioni, supplementi ecc) che il Cliente dovrà pagare per poter prenotare.

Il Cliente dovrà quindi inviare una copia sottoscritta del documento ricevuto per presa visione ed accettazione, via mail o fax. In alternativa a ciò, nell'ipotesi in cui il Cliente non disponga di scanner o di fax, potrà spedire una mail o fax ad Evviva viaggi scrivendo di procedere con la prenotazione / acquisto dei servizi, implicando ciò la presa visione di quanto indicato nei documenti ricevuti, inclusi quelli richiamati. Inoltre, il cliente dovrà indicare con precisione i nominativi dei partecipanti, avendo cura di controllare che siano scritti esattamente come indicati nei rispettivi documenti d'identità. La richiesta di prenotazione va le quale proposta irrevocabile, che il turista si obbliga a tenere ferma per 7 giorni.

L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui Evviva viaggi invierà conferma al Cliente, anche in via telematica, il quale si impegna a controllare che tutti i dati riportati siano esatti e corrispondano alla propria proposta, dando immediata comunicazione ad Evviva viaggi di eventuali errori o omissioni. In particolar modo, il Cliente dovrà verificare l'esattezza dei dati anagrafici dei partecipanti.

Il Cliente in attesa di ricevere la mail di conferma, avrà cura di controllare la propria casella di posta elettronica (inclusa la cartella spam). Nell'ipotesi in cui nessuna conferma giunga entro 24/48 ore, il Cliente avrà cura di contattare Evviva viaggi, per mail o per telefono, anche al fine di accertarsi di eventuali problemi tecnici o legati al mancato ricevimento della conferma.

Nella conferma di prenotazione sono indicati temi e modalità per effettuare i pagamenti (art. 6).

#### 5.3. Prenotazione tramite agenzia di viaggi terza:

La proposta di prenotazione sarà redatta su apposito modello (eventualmente anche su supporto informatico), compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal Cliente.

L'agenzia di viaggi in possesso di regolare licenza agisce quale intermediario e l'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico 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 intermediaria, che ne curerà la consegna al Cliente medesimo ed è sottoposta alla condizione sospensiva del pagamento dell'acconto.

#### 5.4. Prenotazioni con Evviva viaggi e tramite agenzia terza:

I pacchetti e servizi turistici venduti in via telematica ("online") si intendono, a ogni effetto di legge, offerti in vendita in Italia e i relativi contratti conclusi in Italia.

La conclusione del contratto potrebbe essere condizionata al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti. Il preventivo o il programma di viaggio riporteranno il numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto e la data entro la quale l'organizzatore si riserva la facoltà di cancellare il pacchetto per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

In caso di unica prenotazione effettuata per più soggetti elencati nella prenotazione stessa, colui che effettua la prenotazione garantisce di avere i necessari poteri per conto di tali soggetti e comunque garantisce il rispetto di tutti gli obblighi contrattuali anche da parte degli altri soggetti indicati nella prenotazione.

Non saranno accettate prenotazioni da parte di minorenni.

Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Cliente ed Organizzatore, eventualmente per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria.

Le preferenze espresse dai Clienti (es. camera vista mare, camere contigue tra loro, con letto matrimoniale o 2 letti, scelta del piano, ecc) vengono trasmesse all'hotel o al corrispondente locale a titolo di "segnalazione non vincolante"; l'assegnazione delle camere è a discrezione della direzione degli hotel. Le segnalazioni non sono quindi garantite, né rappresentano un elemento del contratto.

5.5. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica espressamente che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è ESCLUSO il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

5. 6. Le escursioni e i servizi acquistati dal Cliente in loco e non compresi nel prezzo del servizio turistico o del pacchetto turistico acquistato in Italia sono estranei all'oggetto del relativo contratto e non costituiscono quindi elementi del contratto di viaggio stipulato con Evviva viaggi nella veste di organizzatore o di intermediario. Le escursioni organizzate in loco sono organizzate dal fornitore locale che se ne assume la totale responsabilità.

## 6. PAGAMENTI

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto di un pacchetto turistico il Cliente dovrà corrispondere:

a) la quota d'iscrizione;

b) acconto non superiore al 25% del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Nel periodo di validità della proposta di compravendita 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 qualora

il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile. Eventuali successivi acconti accordati al cliente o il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio\pacchetto turistico richiesto. Se non indicato, il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza.

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

3. In ipotesi di acquisto di singolo servizio turistico, l'Organizzatore comunicherà le tempistiche di pagamento e le percentuali di prezzo da versarsi. Se non diversamente stabilito, si applicano i precedenti punti 1 e 2

4. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra (punti 1, 2 e 3), alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, eventualmente presso l'Agenzia intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del Cliente. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore.

## **7. PREZZO**

7.1. Il prezzo del pacchetto o del singolo turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel preventivo, nella proposta o nell'estratto conto, sul catalogo on line e/o cartaceo ed agli eventuali aggiornamenti.

7. 2. Il prezzo di un pacchetto potrà essere variato soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante; - diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti 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 prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma o redazione del preventivo.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare.

7.3. Il prezzo è composto da:

a) quota di iscrizione;

b) quota di partecipazione: espressa in catalogo on line o nella quotazione fornita all'intermediario o Cliente;

c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o altri servizi richiesti;

d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

## **8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

1. Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

2. Ove il turista non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, potrà recedere senza pagamento di penali ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico ove il Tour Operator sia in grado di offrirglielo, oppure gli è rimborsata, nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta comprensiva di quota di gestione pratica.

3. Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

4. Se l'Organizzatore annulla il pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, rimborserà a quest'ultimo, nei termini di legge, l'importo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati.

5. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito.

6. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da caso fortuito, forza maggiore e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, restituirà al turista una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

7. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10,2° comma qualora fosse egli ad annullare.

8. Modifiche al viaggio richieste dal Cliente prima della partenza: le richieste di modifica effettuate dal Cliente prima della partenza, ma dopo la conclusione del contratto (prenotazioni già confermate) obbligano Evviva

Viaggi soltanto se e nei limiti in cui possono essere soddisfatte. In ogni caso, la richiesta di modifiche comporta l'addebito al Cliente delle penali di cancellazione riportate nella scheda tecnica (o delle penali e costi richiesti dai fornitori del servizio) e di euro 50 per spese fisse amministrative.

## **9. RECESSO DEL TURISTA**

1. Il turista può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente il 10%; - modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto

oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza e non accettata dal turista.

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

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore possa proporglielo. Se il servizio tutto compreso è di qualità inferiore, l'organizzatore deve rimborsare al consumatore la differenza di prezzo.

- alla restituzione delle somme già corrisposte.

2. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 8 comma 2, saranno addebitati — indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.6 comma 1 — la quota d'iscrizione, la penale nella misura indicata nel catalogo on line o/ cartaceo, nel preventivo o nella scheda tecnica, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi.

3. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto

4. Da quanto sopra, sono espressamente esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali o di voli low cost. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive. Saranno quindi sempre dovute le penali previste dalle regole tariffarie imposte dalla Compagnia aerea, applicabili al singolo biglietto emesso per conto del Cliente, che potrebbe essere del 100% fin dal momento dell'emissione.

## **10. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati 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 di mezzi e 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

## **11. SOSTITUZIONI**

1. Il turista rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;

b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur. ) 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) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo.

Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

2. Qualsiasi variazione richiesta dal Cliente successivamente alla conferma da parte di Evviva viaggi comporta l'addebito di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a Euro **50,00** La modifica del nominativo del turista rinunciatario con quello del sostituto potrebbe non essere accettata dal fornitore di servizi, anche se effettuata entro il termine indicato. Evviva viaggi non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori di servizi e tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate. Qualora il turista decida di recedere dal contratto, si applicheranno le penali di annullamento (corrispettivi per il recesso) contrattualmente applicabili alla specifica prenotazione.

## **12. OBBLIGHI DEI TURISTI**

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 - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

2. Per le norme relative all'espatrio dei MINORI, data la molteplicità delle possibili variabili, che riguardano sia l'età dei minori che le disposizioni nazionali dei singoli Paesi, si suggerisce di consultare il sito della Polizia di Stato alla sezione "Passaporti per minori". Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento individuale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per

quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di 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/>. Si consiglia in ogni caso di chiedere agli uffici competenti (Questure e uffici anagrafe dei Comuni) di chiedere che i nomi dei genitori vengano riportati sul documento del minore. Qualora tale indicazione non dovesse essere presente, prima di intraprendere il viaggio si consiglia di munirsi di un certificato di stato di famiglia o di estratto di nascita del minore da esibire in frontiera qualora le autorità lo richiedano. Fino al compimento dei 14 anni i minori italiani possono espatriare a condizione che viaggino accompagnati da almeno un genitore; se non viaggiano con i genitori è necessario richiedere ed ottenere la dichiarazione di accompagnamento vistata dalla Questura che riporterà il nome della persona a cui i minori medesimi sono affidati.

3. I cittadini STRANIERI dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

Per i cittadini ITALIANI, si rimanda espressamente, quale parte integrante delle presenti Condizioni, al sito ufficiale del Ministero degli Affari Esteri [WWW.VIAGGIARESICURI.IT](http://WWW.VIAGGIARESICURI.IT) ove è possibile reperire informazioni aggiornate sui documenti necessari agli italiani per effettuare il viaggio, alle condizioni socio-politiche, alle informazioni di sicurezza sanitaria. Le informazioni possono essere assunte anche presso le locali Questure o chiamando la Centrale Operativa Telefonica del Ministero degli Esteri al numero 06.491115.

Alcuni Paesi non riconoscono la proroga della validità della carta di identità (con timbro sul documento cartaceo o con il certificato per la carta d'identità elettronica). Non essendo possibile stilare un elenco preciso di questi Paesi, il Ministero dell'Interno autorizza chi possiede una carta scaduta, ma prorogabile o già prorogata a chiederne al proprio Comune la sostituzione con una nuova. Evviva viaggi consiglia di richiedere una nuova carta d'identità.

Nel caso in cui la scadenza del documento personale ricada entro il periodo di validità residua richiesto dal Paese di destinazione, sarà necessario rinnovare il passaporto o la carta di identità prima di partire. Considerato che il periodo di validità residua del documento di identità richiesto al momento dell'ingresso può variare da Stato a Stato, si consiglia di consultare la scheda del Paese di interesse sul sito "Viaggiare sicuri".

4. I turisti dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti

1 Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

5. Al momento della prenotazione e prima della partenza, il Cliente, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, divulgate attraverso il sito istituzionale [www.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.it).

Le informazioni suddette non sono contenute nel catalogo on line o nei programmi cartacei poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta delle vacanze, soggiacciono a continui aggiornamenti e modifiche e dovranno pertanto essere assunte a cura dei Clienti.

6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero dalla richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

7. I Clienti 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 l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

8. Il Cliente 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.

9. Il Cliente comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Tra queste, si ricorda che è onere del cliente informare Evviva viaggi tempestivamente e

comunque alla data di richiesta di prenotazione, di eventuali patologie o problematiche che potrebbero incidere sulla fruizione dei servizi (es. allergie, particolari patologie, gravidanza, handicap).

### **13. 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 l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Cliente.

Si segnala sin d'ora che le differenze di classificazione, rispetto agli standard italiani, possono essere notevoli.

### **14. VOLI**

1. Il contratto di trasporto aereo deve considerarsi stipulato direttamente tra passeggero e vettore. Le condizioni di trasporto sono sempre quelle della Compagnia aerea che effettua il trasporto.

2. Utilizzo di voli charter: sono voli che non sono soggetti ad una programmazione sistematica di orari. Evviva viaggi non può quindi, in nessun caso, garantire in anticipo gli orari di partenza e di ritorno. Le Autorità aeroportuali, nella gestione del traffico aereo, potrebbero gestire le compagnie charter in modo differente rispetto alle compagnie che effettuano voli di linea. L'orario definitivo del volo di andata verrà comunicato 2 giorni di calendario prima della partenza. Il volo di rientro verrà riconfermato 2 giorni prima della partenza dal luogo di destinazione, mediante affissione di una comunicazione nella bacheca dell'hotel o mediante comunicazione dell'assistente sul posto o dalla guida locale. Il servizio catering a bordo varia in base alla compagnia, alla tratta ed alla durata del volo; in alcuni casi potrebbe essere a pagamento. Le compagnie aeree potrebbero comunicare scali non previsti o potrebbero modificare l'aeroporto di partenza e/o di arrivo, raggruppare le partenze previste da più aeroporti su un unico aeroporto, offrendo un servizio navetta di collegamento. Gli orari dei voli potrebbero influire, anche notevolmente, sull'effettivo godimento del primo e dell'ultimo giorno di vacanza, potendo giungere a destinazione durante la notte o il giorno successivo a quello di partenza. Il nome del vettore che effettuerà il/i volo/i sarà indicato nei documenti di viaggio e/o nel foglio di conferma prenotazione.

Il Cliente che acquista un pacchetto che include voli charter deve essere ben consapevole delle caratteristiche di tali voli e delle conseguenze che ne possono derivare relativamente all'utilizzo degli altri servizi inclusi nel pacchetto.

3. Voli Low Cost: gli orari dei voli, comunicati da Evviva viaggi sono quelli della compagnia aerea, così come visualizzabili on line sul sito della Compagnia stessa. Modifiche agli orari, cancellazioni, ritardi sono addebitabili unicamente alla compagnia aerea. I biglietti low cost, una volta emessi, non sono modificabili o rimborsabili (tasse incluse). I pasti e le bevande a bordo sono a pagamento, così come il bagaglio in stiva. Si applicano le condizioni generali di trasporto stabilite dalla compagnia low cost

4. Modifiche operative: In considerazione dell'anticipo con cui vengono pubblicati i programmi o redatti i preventivi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto 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. A tal fine il Cliente dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia o ed Evviva Viaggi, prima della partenza.

5. Ad eccezione dei voli low cost, ad ogni passeggero è consentito imbarcare un bagaglio in stiva il cui peso massimo è previsto da ciascun vettore aereo. Si rimanda ai siti web delle compagnie aeree per informazioni circa le dimensioni ed il peso dei bagagli (a mano ed in stiva). L'imbarco di attrezzature sportive e di animali domestici deve essere comunicato all'atto della prenotazione e l'imbarco è sempre soggetto ad accettazione da parte della Compagnia Aerea, mentre l'autorizzazione definitiva spetta al comandante. Il costo del trasporto è definito dai singoli vettori e dovrà essere pagato direttamente al check in, in aeroporto. Il vettore si riserva inoltre di non imbarcare il bagaglio speciale qualora vi fossero dei problemi inerenti allo stoccaggio dei bagagli in stiva. Sono possibili eventuali incrementi assicurativi applicati dalle compagnie aeree.

Rimandiamo al sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) per le limitazioni in vigore nel trasporto di liquidi.

### **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 le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle

norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 Cod. Tur.

## **16. LIMITI DEL RISARCIMENTO**

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V, dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

## **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

## **18. RECLAMI E DENUNCE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante il viaggio affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c.

Fermo l'obbligo di cui sopra, il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata o di altro mezzo che ne garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

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

Se non espressamente comprese nel prezzo, 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, dagli infortuni e/o malattie che coprano 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 turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Turisti al momento della partenza.

Evviva viaggia consiglia ai Clienti che ritengano inadatte alle proprie esigenze le limitazioni, le franchigie o le condizioni delle polizze proposte, di farlo presente all'intermediario o all'organizzatore, che potranno proporre la stipulazione di ulteriori e/o diverse polizze integrative / facoltative

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

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme — modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

## **21. FONDO DI GARANZIA (art. 51 Cod. Tur.).**

Il Fondo Nazionale di Garanzia istituito a tutela dei turisti che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore:

a) rimborso del prezzo versato; b) rimpatrio nel 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 col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al Fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza. L'organizzatore e l'intermediario concorrono ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

## **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, del solo servizio 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 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo

essere considerato organizzatore di viaggio.

## **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. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi 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.).

**C) PAGAMENTI E PENALI:** In deroga agli articoli 6 e 7 delle presenti Condizioni applicabili ai pacchetti turistici, in tema di pagamenti per l'acquisto di singoli servizi, quali ad esempio biglietti aerei potrebbe essere richiesto dall'organizzatore il saldo al momento della prenotazione. Poiché le tariffe aeree sono soggette a variazioni senza preavviso e le tasse aeroportuali sono soggette a oscillazioni per adeguamenti valutari e carburante, il prezzo dei biglietti aerei comunicato al Cliente può essere garantito solo con l'immediata emissione del biglietto o l'emissione entro il time limit comunicato dalla compagnia aerea. In deroga alle penali di annullamento applicabili al pacchetto turistico, in caso di richiesta di variazione e/o cancellazione da parte dei clienti, le penali applicate saranno quelle previste dalle regole tariffarie imposte dalla compagnia, applicabili al singolo biglietto emesso per conto del turista.



## SCHEMA TECNICA

Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto Evviva Viaggi

**Organizzazione tecnica:** Ama s.r.l con sede in piazza Europa, 114 (Palazzo Massa) 71013 San Giovanni Rotondo (Foggia) autorizzazione Regione Puglia n. 115 del 13/06/2005 (aggiornamento con determinazione del Responsabile del Servizio - Provincia di Foggia n. 3561) - Polizza assicurativa per la responsabilità civile professionale: Unipol sai Assicurazione s.p.a. 1/72444/100/319/400012887

Il nome del vettore che effettuerà il/i trasporto aereo nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 è indicato al momento della conferma, nell'estratto conto o nei documenti di viaggio (foglio di servizio), eventuali variazioni verranno comunicate ai turisti tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE 2111/2005.

I programmi ed i preventivi sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali e tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore alla data dell'emissione del programma o del preventivo. Gli adeguamenti verranno effettuati secondo quanto applicato dai fornitori e potrebbero incidere sull'intero prezzo del pacchetto.

I programmi in vigore sono pubblicati su supporto cartaceo (cataloghi, volantini) o sul sito web, in questo caso saranno validi sino per tutto il periodo di pubblicazione sul sito.

**Quota d'iscrizione:** La quota d'iscrizione, voce distinta dalla "quota di partecipazione", copre i costi connessi alla apertura della posizione relativa al turista che abbia fatto richiesta dei servizi, quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i costi amministrativi, i costi di comunicazione con compagnie aeree, strutture ricettive, compagnie assicurative, spedizione documenti, assicurazione medica, ecc. La quota d'iscrizione include anche la polizza assicurativa medico — bagaglio Axa Assistance n. 264937 (condizioni di polizza come da fascicolo informativo). Tale quota non è mai rimborsabile. In ipotesi di annullamento del contratto il rimborso avrà ad oggetto le sole prestazioni non ancora eseguite al momento dell'annullamento e non i costi già sostenuti, come appunto quelli relativi alla predetta quota.

La quota d'iscrizione è pari a **euro 30,00** a persona, salvo ove diversamente indicato in relazione alla singola pratica.

**Recesso del Cliente — PENALI** (art. 9 c.2 Condizioni di contratto): Al Cliente che receda dal contratto per ipotesi diverse da quelle evidenziate all'art. 9 c.1 delle condizioni generali di contratto, si applicheranno le penali (corrispettivi per il recesso) di seguito evidenziate, fatta sempre salva la possibilità di applicazione delle diverse penali di cancellazioni concordate per il singolo pacchetto turistico e fatta salva l'applicabilità di quanto previsto nell'addendum alle condizioni generali di contratto applicabile a singoli servizi turistici, quali ad es. biglietti aerei soggetti alle penali di cancellazione stabiliti dalla Compagnia aerea.

**Sono sempre addebitate al cliente che receda:**

- a) la quota d'iscrizione (mai rimborsabile);
- b) il premio della copertura assicurativa a copertura delle penali di cancellazione (mai rimborsabile);
- c) penali di cancellazione applicate dal vettore aereo, relative alla biglietteria aerea (i biglietti potrebbero non essere mai rimborsabili dopo l'emissione, come nei caso di biglietti a tariffa speciale, low cost, instant purchase). Le penali relative alla biglietteria aerea sono quelle stabilite dai singoli vettori aerei.
- d) una percentuale, che aumenta con l'approssimarsi della data di partenza.

Evviva viaggi si riserva di comunicare le penali di cancellazione nel preventivo (o nell'estratto conto o nella proposta di compravendita). In mancanza di specifica indicazione dei predetti documenti, **si applicano le penali sotto riportate** (riferite all'intero ammontare del pacchetto / servizio e calcolati sui giorni di calendario):

25% dalla data di prenotazione a 60 giorni prima della partenza 40% da 59 a 40 giorni prima della partenza;

60% da 39 a 20 giorni prima della partenza;

80% da 19 a 10 giorni prima della partenza;

100% da 9 giorni al giorno della partenza (incluso il no show).

**Prevalgono in ogni caso le penali eventualmente previste nell'estratto conto o nel contratto inviato al cliente.** La quantificazione esatta della somma che il cliente è tenuto a versare ad Evviva viaggi sarà conteggiata ed inviata al cliente all'atto della comunicazione della sua volontà di recedere.

Organizzazione Tecnica : Evviva Viaggi - AMA SRL - Sede legale e Operativa - P.zza Europa 114  
- 71013 SAN GIOVANNI ROTONDO - P.IVA 03394460715

-Autorizzazione Regionale Puglia : 115 del 13/06/2005

( aggiorn. determinazione del Responsabile del Servizio - Provincia di Foggia - Nr 3561 )

-Polizza RC Unipol Ass :2444/319/40012887

**-Evviva Viaggi aderisce al Fondo di Garanzia Filo diretto Protection :Nr 60060001321/V**

-Prezzi espressi in Euro

### **Booking Individuali**

[booking@evviviaggi.com](mailto:booking@evviviaggi.com)

Tel 0882 41 27 03 - Fax 0882 1995769

### **Booking Gruppi**

[gruppi@evviviaggi.com](mailto:gruppi@evviviaggi.com)

Tel 0882 45 9065 - Fax 0882 1995769

### **Direzione**

[info@evviviaggi.com](mailto:info@evviviaggi.com)

Tel 0882 45 9065 - Fax 0882 1995769

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