

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

## PREMESSE

Costituiscono parte integrante del contratto di vendita del pacchetto turistico (nel proseguo anche "Contratto"), oltre che le presenti condizioni generali di contratto di vendita di pacchetto turistico (nel proseguo anche "Condizioni Generali"), le informazioni fornite al viaggiatore ai sensi dell'art. 34, comma 1, lett. a), c), d), e) e g) del Codice del Turismo, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo o nella scheda prodotto del sito web [www.terracqueotraveltouroperator.com](http://www.terracqueotraveltouroperator.com) ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo, come sotto definito. Quando il contratto di vendita di pacchetto turistico è intermediato da un venditore, la conferma della prenotazione viene inviata dall'organizzatore al venditore, quale mandatario del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di vendita di pacchetto turistico, il viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il pacchetto turistico, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti Condizioni Generali.

## 1 – Fonti normative

1.1 La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51 novies del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (cd. "Codice del Turismo", in seguito anche "CdT"), come attualmente modificato dal D.Lgs. n. 62 del 06.06.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.03.1942).

## 2 – Regime amministrativo

2.1 L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, l'organizzatore e il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del Contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o liquidazione giudiziaria dell'organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto.

## 3 - Definizioni

3.1 Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per:

a) "Professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

b) "Organizzatore": il Professionista che combini pacchetti e li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista;

c) "Venditore": il professionista, diverso dall'Organizzatore, che venda o offra in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore;

- d) "Viaggiatore": chiunque intenda concludere un contratto o stipulare un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto di turismo organizzato;
- e) "Minore": persona di età inferiore a diciotto anni;
- f) "Servizio Turistico": 1) il trasporto di passeggeri; 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo;
- g) "Pacchetto Turistico": la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) tali servizi siano combinati da un unico Professionista, anche su richiesta del Viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, siano: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il Viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2.) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al Viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del Viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui sia concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo Servizio Turistico;
- h) "Contratto di Pacchetto Turistico": il Contratto relativo all'intero Pacchetto Turistico oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel Pacchetto Turistico;
- i) "Inizio del Pacchetto": l'inizio dell'esecuzione dei Servizi Turistici inclusi nel Pacchetto Turistico;
- ii) "Supporto Durevole": ogni strumento che permette al Viaggiatore o al Professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- k) "Circostanze Inevitabili e Straordinarie": una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- l) "Difetto di Conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un Pacchetto Turistico;
- m) "Rientro" o "Rimpatrio": il ritorno del Viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

Le definizioni di cui al presente articolo valgono sia al singolare sia al plurale, intendendosi ciascun termine riferito a entrambe le forme.

#### **4 – Informazioni precontrattuali al Viaggiatore**

4.1 Prima della conclusione del Contratto di Pacchetto Turistico o di un'offerta corrispondente, l'Organizzatore e, nel caso in cui il Pacchetto Turistico sia venduto tramite un Venditore, anche quest'ultimo, forniscono al Viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte I o parte II del Codice del Turismo, nonché le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

- 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'Organizzatore e, se del caso, il Venditore, informano il Viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
- 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- 4) i pasti forniti;
- 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del Pacchetto Turistico;
- 6) i servizi turistici prestati al Viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- 7) la lingua in cui sono prestati i servizi;
- 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del Viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del Viaggiatore;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'Organizzatore e, ove presente, del Venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del Pacchetto Turistico comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del Contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il Viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il Viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;

e) il numero minimo di persone richiesto per il Pacchetto Turistico e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del Pacchetto Turistico per l'eventuale risoluzione del Contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

g) le informazioni sulla facoltà per il Viaggiatore di recedere dal Contratto in qualunque momento prima dell'inizio del Pacchetto Turistico dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'Organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 CdT;

h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal Contratto da parte del Viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 CdT.

4.2 Per i contratti di Pacchetto Turistico stipulati per telefono, l'Organizzatore o il Professionista fornisce al Viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, del CdT come

richiamato dall'art. 34, comma 2, del medesimo provvedimento, e le informazioni di cui al precedente articolo 4.1.

## **5 – Conclusione del Contratto di Pacchetto Turistico**

5.1 La proposta di vendita di Pacchetto Turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico o, comunque, su Supporto Durevole, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Viaggiatore, che ne riceverà copia. L'accettazione della proposta di compravendita del Pacchetto Turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del Contratto, solo nel momento in cui il Professionista invierà relativa conferma di prenotazione, anche a mezzo sistema telematico, al Viaggiatore o al Venditore che ne curerà la consegna al Viaggiatore medesimo. Le indicazioni relative al Pacchetto Turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'Organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 36, comma 8, CdT, prima dell'inizio del viaggio.

5.2 Le richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del Pacchetto Turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Viaggiatore ed Organizzatore, eventualmente, ove presente, per il tramite del Venditore.

## **6 – Pagamenti**

6.1 Salvo diverse indicazioni, all'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del Pacchetto Turistico dovrà essere corrisposto un acconto del prezzo del Pacchetto Turistico pubblicato in catalogo o nella scheda prodotto del sito web dell'Organizzatore o nella quotazione del Pacchetto Turistico fornita dall'Organizzatore. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'Organizzatore nel proprio catalogo o nella scheda prodotto del sito web dell'Organizzatore o nella conferma di prenotazione del Pacchetto Turistico richiesto.

6.2 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.

6.3 Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'Organizzatore direttamente dal Viaggiatore o per il tramite del Venditore dal medesimo Viaggiatore scelto.

6.4 Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione all'Organizzatore delle somme versate dal Viaggiatore al Venditore, costituisce clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, a mezzo raccomandata A/R o via pec, presso la Venditrice, o presso la residenza e/o il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del Viaggiatore.

## **7 – Revisione del Prezzo**

7.1 Il prezzo del Pacchetto Turistico è determinato nel Contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo, o programma fuori catalogo e/o nella scheda prodotto pubblicata sul sito web dell'Organizzatore e negli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti.

7.2 Il Contratto può prevedere la possibilità di revisione del prezzo del Pacchetto Turistico, in aumento e in diminuzione, nei limiti e alle condizioni di cui ai paragrafi che seguono, in conformità all'art. 39 del CdT esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

- il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;

- il livello di tasse o diritti sui Servizi Turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del Pacchetto Turistico, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco ed imbarco nei porti e negli aeroporti;
- i tassi di cambio pertinenti al Pacchetto Turistico acquistato.

Per il calcolo di queste modifiche, si dovrà far riferimento ai parametri che l'Organizzatore/Venditore avrà indicato e comunicato al Viaggiatore nella scheda tecnica allegata alle presenti Condizioni Generali e/o nella documentazione pubblicata sul Sito Web dell'Organizzatore o negli eventuali aggiornamenti indicati nel sito web dell'Organizzatore.

7.3 Dopo la conclusione del Contratto di Pacchetto Turistico, i prezzi possono essere aumentati di quanto indicato dall'Organizzatore, con un massimo dell'8%. Qualora l'aumento di prezzo di cui al presente articolo ecceda l'8 per cento del prezzo complessivo del Pacchetto Turistico si applicherà quanto previsto nell'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5 CdT.

7.4 Qualsiasi aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su Supporto Durevole da parte dell'Organizzatore al Viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, da inviarsi almeno venti giorni prima dell'Inizio del Pacchetto Turistico. Decorso tale termine, non potranno essere applicati aumenti di prezzo.

7.5 In caso di diminuzione del prezzo, il Viaggiatore avrà diritto a una corrispondente riduzione del prezzo. In tal caso, l'Organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al Viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del Viaggiatore.

## **8 – Modifica o annullamento del Pacchetto Turistico prima della partenza**

8.1 L'Organizzatore si riserva, prima dell'Inizio del Pacchetto Turistico, il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del Contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. L'Organizzatore comunicherà la modifica al Viaggiatore in modo chiaro e preciso su un Supporto Durevole (quali, ad esempio, la posta elettronica).

8.2 Qualora, prima dell'inizio del Pacchetto Turistico, l'Organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei Servizi Turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non possa soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure proponga di aumentare il prezzo del Pacchetto Turistico di oltre l'8% ai sensi dell'articolo 39, comma 3, informerà via email, senza ingiustificato ritardo, il Viaggiatore delle modifiche apportate, della loro incidenza sul prezzo del Pacchetto Turistico, del periodo ragionevole entro il quale il Viaggiatore è tenuto a informare l'Organizzatore della sua decisione, della conseguenza della mancata risposta del Viaggiatore entro il suddetto periodo indicato e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto nonché il relativo prezzo di quest'ultimo.

8.3 Il Viaggiatore, entro e non oltre due (2) giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica di cui all'articolo 8.2, dovrà informare l'Organizzatore se intende accettare la modifica proposta oppure recedere dal Contratto, senza corrispondere spese di recesso. In caso di mancata risposta del Viaggiatore entro il periodo di cui sopra, la proposta di modifica formulata dall'Organizzatore si intenderà accettata dal Viaggiatore.

8.4 Nel caso in cui il Viaggiatore non accetti la proposta di modifica, esercitando il diritto di recesso, l'Organizzatore potrà offrire al Viaggiatore un pacchetto turistico sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

8.5 Qualora le modifiche del Contratto di Pacchetto Turistico o del pacchetto sostitutivo comportino un pacchetto di qualità o costo inferiore, il Viaggiatore avrà diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

8.6 In caso di recesso dal Contratto di Pacchetto Turistico ai sensi dell'art. 8.2, se il Viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'Organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal Contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del Viaggiatore che avrà diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del Contratto.

8.7 L'Organizzatore può recedere dal Contratto e offrire al Viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il Pacchetto Turistico senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare nei casi di seguito indicati:

- A. quando l'annullamento del Pacchetto Turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ai sensi dell'art. 41, comma 5, lett. a), CdT;
- B. quando l'Organizzatore non sia in grado di eseguire il Contratto a causa di Circostanze Inevitabili e Straordinarie ai sensi dell'articolo 41, comma 5, lettera b), e dell'articolo 43 CdT.

Nei casi di cui al presente articolo si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con i terzi. Parimenti, l'Organizzatore non è tenuto a risarcire il Viaggiatore per l'annullamento del Pacchetto Turistico qualora dimostri che il Difetto di Conformità sia imputabile al Viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di Servizi Turistici inclusi nel Contratto di Pacchetto Turistico e sia imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a Circostanze Inevitabili e Straordinarie ai sensi dell'art. 43, comma 3, CdT. Per gli annullamenti diversi da quelli indicati sopra, l'Organizzatore restituirà al Viaggiatore quanto dovuto e previsto dalla legge in materia.

## **9 – Recesso del Viaggiatore**

9.1 Il Viaggiatore può recedere dal Contratto di Pacchetto Turistico in qualsiasi momento, prima dell'Inizio del Pacchetto Turistico, senza incorrere in alcuna penale, nei seguenti casi:

- A. aumento del prezzo del Pacchetto Turistico in misura eccedente l'8% ai sensi dell'art. 39, comma 3 del CdT;
- B. modifica significativa di uno o più elementi del Contratto di cui all'art. 34, comma 1, lett. a) del CdT, 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 Viaggiatore;
- C. mancata soddisfazione delle richieste specifiche di cui all'art. 36, comma 5, lett. a) del CdT formulate dal Viaggiatore e accettate dall'Organizzatore. Nelle circostanze di cui sopra, il Viaggiatore ha diritto, in via alternativa e secondo modalità, termini e condizioni già previsti al precedente articolo 8:

- a usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza alcun supplemento di prezzo, oppure a ottenere il rimborso pari all'eccedenza di prezzo qualora il pacchetto turistico sostitutivo abbia valore economico inferiore a quello originariamente scelto;
- a ricevere il rimborso della somma già versata ai sensi del Contratto.

9.2 Qualora il Viaggiatore receda dal Contratto prima della partenza, al di fuori delle circostanze indicate al punto 9.1 e indipendentemente da ogni pagamento effettuato ai sensi dell'Articolo 6 di cui sopra, dovrà farsi carico del pagamento della penale prevista nella scheda tecnica allegata alle presenti Condizioni Generali, del costo della copertura assicurativa richiesta al momento della conclusione del Contratto o di qualunque altro servizio già fornito, oltre al rimborso all'Organizzatore delle spese da quest'ultimo sostenute.

9.3 Salvo quanto sopra indicato, il Viaggiatore avrà il diritto di recedere dal Contratto relativo al pacchetto di viaggio prima dell'inizio dell'erogazione del Pacchetto Turistico, senza corrispondere alcuna commissione per il recesso anticipato, ove si verificano Circostanze Inevitabili e

Straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze tali da incidere in maniera significativa sulla esecuzione del Pacchetto Turistico, o tali da incidere in maniera significativa sul trasporto dei passeggeri presso la destinazione. In caso di recesso del contratto relativo al pacchetto di viaggio sulla base di quanto contenuto in questo paragrafo, il Viaggiatore avrà diritto al rimborso completo di ogni pagamento effettuato per il Pacchetto Turistico, ma non avrà diritto ad un ulteriore indennizzo.

9.4 L'Organizzatore procederà a tutti i rimborsi prescritti a norma del precedente articolo 9.3 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nel suddetto caso si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

9.5 Il recesso dovrà essere comunicato esclusivamente a mezzo pec o a mezzo raccomandata A/R presso la sede legale dell'Organizzatore, nelle forme e nei modi previsti dalla legge.

9.6 In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il Viaggiatore ha diritto di recedere dal Contratto di Pacchetto Turistico entro un periodo di cinque (5) giorni dalla data della conclusione del Contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'Organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso (art. 41, comma 7, CdT).

9.7 Resta inteso che, per i contratti di Pacchetto Turistico conclusi a distanza (ivi compresi quelli conclusi tramite il Sito Web) il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo per i contratti a distanza non si applica, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. n), D.Lgs. 206/2005.

## **10 – Sostituzione del Pacchetto Turistico o sua cessione ad un altro Viaggiatore**

10.1 Il Viaggiatore, previo preavviso dato all'Organizzatore su un Supporto Durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'Inizio del Pacchetto Turistico, può cedere il Contratto di Pacchetto Turistico a una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

10.2 Il Viaggiatore dovrà necessariamente e obbligatoriamente comunicare all'Organizzatore tutte le informazioni relative al cessionario e inerenti al Pacchetto Turistico in questione e, in ogni caso, tutte le corrispondenti informazioni già richieste al Viaggiatore dall'Organizzatore stesso.

10.3 L'Organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'Organizzatore in conseguenza della cessione del Contratto di Pacchetto Turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del Contratto.

10.4 Il cessionario dovrà rimborsare all'Organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

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

10.6 Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

## **11 – Obblighi del Viaggiatore**

11.1 Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del Contratto, al Viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari per l'espatrio. I Viaggiatori stranieri dovranno reperire le

corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

11.2 In ogni caso i Viaggiatori, sia italiani che stranieri, provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento delle informazioni ufficiali di carattere generale relative al paese di destinazione presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più Viaggiatori potrà essere imputata all'Organizzatore o al Venditore.

11.3 I Viaggiatori dovranno in ogni caso informare il Venditore e l'Organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del Pacchetto Turistico o Servizio Turistico 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 i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

11.4 Il Viaggiatore dovrà tassativamente informare l'Organizzatore o il Venditore della presenza di Minori al viaggio. Per le norme relative all'espatrio dei Minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it>. Si precisa comunque che i Minori devono essere in possesso di un documento personale 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/>.

11.5 Prima della prenotazione del Pacchetto Turistico, il Viaggiatore dovrà comunicare per iscritto all'Organizzatore/Venditore tutte le richieste particolari che, qualora possano essere soddisfatte, potranno essere disciplinate da specifici accordi. In ogni caso, al momento della prenotazione, il Viaggiatore è tenuto a informare l'Organizzatore e/o il Venditore di eventuali richieste o condizioni particolari (ad esempio gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) e a indicare chiaramente la richiesta dei relativi servizi personalizzati.

11.6 Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio\politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il Viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it). Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi di viaggio online o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'opuscolo informativo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori.

11.7 I Viaggiatori dovranno, inoltre, attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al Pacchetto Turistico.

11.8 I Viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore e/o del Venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro Rimpatrio.

11.9 Nel caso di viaggio di gruppo, il Viaggiatore è tenuto, per tutta la durata del viaggio, a mantenere un comportamento corretto, diligente e rispettoso nei confronti degli altri partecipanti del viaggio, del personale incaricato (ad esempio, accompagnatore turistico) e dei terzi (ad esempio, strutture ricettive, guide turistiche, vettori), attenendosi alle eventuali indicazioni fornite.

Il Viaggiatore si impegna ad astenersi da qualsiasi condotta che possa compromettere la sicurezza propria o altrui, a ostacolare il regolare svolgimento del viaggio e dei singoli servizi e/o attività comprese nel Pacchetto Turistico, o comunque, previste nel programma di viaggio, ovvero a ledere il diritto degli altri partecipanti di godere dei servizi inclusi nel Pacchetto Turistico (ad esempio, con comportamenti violenti o minacciosi, molestie, danneggiamento di beni, reiterato mancato rispetto delle istruzioni del personale).

11.10 L'Organizzatore o il Venditore che abbia concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla Legge, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il Viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza. L'Organizzatore o il Venditore che abbia risarcito il Viaggiatore è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il Viaggiatore deve fornire, nel più breve tempo possibile, all'Organizzatore o al Venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

## **12 – Regime di responsabilità dell'Organizzatore**

12.1 L'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei Servizi Turistici previsti dal Contratto di Pacchetto Turistico, indipendentemente dal fatto che tali Servizi Turistici debbano essere prestati dall'Organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

12.2 Il Viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'Organizzatore, direttamente o tramite il Venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali Difetti di Conformità rilevati durante l'esecuzione di un Servizio Turistico previsto dal Contratto di Pacchetto Turistico.

12.3 Se uno dei Servizi Turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel Contratto di Pacchetto Turistico, l'Organizzatore pone rimedio al Difetto di Conformità a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del Difetto di Conformità e del valore dei Servizi Turistici interessati dal difetto. Se l'Organizzatore non pone rimedio al difetto, il Viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato Difetto di Conformità a meno che l'Organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al Viaggiatore, nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del Difetto di Conformità, a meno che l'Organizzatore dimostri che il Difetto di Conformità è imputabile al Viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei Servizi Turistici inclusi nel Contratto di Pacchetto Turistico ed è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure è dovuto a Circostanze Inevitabili e Straordinarie.

12.4 Fatte salve le eccezioni di cui al precedente articolo 12.3, se l'Organizzatore non pone rimedio al Difetto di Conformità entro un periodo ragionevole fissato dal Viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del Pacchetto Turistico, con la contestazione effettuata ai sensi dell'art. 12.2, il Viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'Organizzatore rifiuta di porre rimedio al Difetto di Conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il Viaggiatore specifichi un termine.

12.5 Se un Difetto di Conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei Servizi Turistici inclusi in un Pacchetto Turistico e l'Organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal Viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi dell'art. 12.2, il Viaggiatore, senza spese, può risolvere di diritto e con effetto immediato il Contratto di Pacchetto Turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43 del CdT, una

riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del Contratto, se il Pacchetto Turistico comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'Organizzatore provvede anche al Rientro del Viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il Viaggiatore.

12.6 Laddove sia impossibile assicurare il Rientro del Viaggiatore, l'Organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal Contratto, per un periodo non superiore a tre notti per Viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

12.7 La limitazione dei costi di cui all'art. 12.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai Minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'Organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del Pacchetto Turistico. L'Organizzatore non può invocare Circostanze Inevitabili e Straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente articolo qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

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

12.9 Il Viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel Contratto di Pacchetto Turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

12.10 Qualora sia impossibile predisporre soluzioni alternative o il Viaggiatore respinga le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dall'art. 12.8, al Viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui all'art. 12.8 si applica l'art. 12.5.

12.11 Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, sia impossibile assicurare il Rientro del Viaggiatore come pattuito nel Contratto di Pacchetto Turistico, si applicano gli art. 12.6 e 12.7.

12.12 L'Organizzatore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al Viaggiatore o dovuti a Circostanze Inevitabili e Straordinarie.

### **13 – Regime di responsabilità del Venditore**

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

13.2 Il Venditore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al Viaggiatore o dovuti a Circostanze Inevitabili e Straordinarie.

13.3 Fatto salvo quanto diversamente previsto dal CdT, il diritto del Viaggiatore al risarcimento dei danni collegati alla responsabilità del Venditore si prescrive in due anni a decorrere dalla data del Rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza.

#### **14 – Limiti del risarcimento**

14.1 Il Contratto di Pacchetto Turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'Organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del Pacchetto Turistico.

14.2 Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dall'art. 43 del CdT si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del Rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 14.3.

14.3 Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del Rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel Pacchetto Turistico.

#### **15 – Possibilità di contattare l'Organizzatore tramite il Venditore**

15.1 Il Viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del Pacchetto Turistico direttamente al Venditore, ove presente, tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'Organizzatore.

15.2 Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il Venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui all'articolo precedente è considerata la data di ricezione anche per l'Organizzatore.

#### **16 – Obbligo di assistenza**

16.1 L'Organizzatore presta adeguata assistenza, senza ritardo, al Viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42, comma 7, del CdT, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il Viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

16.2 L'Organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal Viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

#### **17 – Assicurazione contro le spese di annullamento e di Rimpatrio**

17.1 Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare, al momento della prenotazione e tramite il Venditore, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del Pacchetto Turistico, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di Rimpatrio e dalla perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal Viaggiatore direttamente nei confronti delle compagnie di assicurazione 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 Viaggiatori al momento della partenza.

#### **18 - Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie**

18.1 L'Organizzatore informa il Viaggiatore nel Contratto circa le modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del D.Lgs. 206/2005. In tal caso, l'Organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

## **19 – Protezione del Viaggiatore**

19.1 L'Organizzatore e il Venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del Viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

19.2 I contratti di organizzazione di Pacchetto Turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie o emesse dai Fondi di cui al comma 3 dell'art. 47 del CdT, che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o di liquidazione giudiziale dell'Organizzatore o del Venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del Viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del Pacchetto Turistico e il Rientro immediato del Viaggiatore nel caso in cui il Pacchetto Turistico include il trasporto del Viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del Rientro.

19.3 La garanzia di cui al precedente articolo 9.2 è effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei Viaggiatori in relazione a Pacchetti Turistici, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei Pacchetti Turistici, nonché del costo stimato per i Rimpatri in caso di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore o del Venditore.

19.4 I Viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o liquidazione giudiziale dell'Organizzatore o del Venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del Pacchetto Turistico e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o liquidazione giudiziale.

19.5 Nei casi previsti dall'articolo 19.2, in alternativa al rimborso del prezzo o al Rientro immediato, può essere offerta al Viaggiatore la continuazione del Pacchetto Turistico con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 CdT.

## **20 – Modifiche operative**

20.1 In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi 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 Viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi al Venditore prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005.

## **21 – Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679**

21.1 TERRACQUEO TRAVEL S.R.L., in qualità di titolare del trattamento dei dati, dichiara di rispettare la normativa nazionale ed europea sulla protezione dei dati personali. Il Viaggiatore è tenuto a leggere l'informativa resa da TERRACQUEO TRAVEL S.R.L. circa le modalità e le finalità di trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione del Contratto, come esplicitata sub Allegato B.

## **22 – Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della Legge n. 38/2006**

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

### **23 – Ambito di applicazione ed esclusioni**

23.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano esclusivamente la vendita di Pacchetti Turistici ai sensi degli artt. 32 e ss. del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, e della Direttiva (UE) 2015/2302.

23.2 I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro singolo Servizio Turistico, che non si combinino in un Pacchetto Turistico o in un servizio turistico collegato, non rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina sui pacchetti turistici di cui al citato D.Lgs. 79/2011 e alla Direttiva (UE) 2015/2302. A tali contratti si applicano le pertinenti disposizioni del Codice civile, del Codice del Consumo e della normativa speciale di settore.

23.3 In relazione ai contratti di cui all'articolo precedente 23.2, il Venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo Servizio Turistico, è tenuto a rilasciare al Viaggiatore la documentazione relativa a tale servizio, che riporti il corrispettivo pagato per il servizio stesso. In tali ipotesi, il Venditore non assume la qualifica di Organizzatore.

### **24 - Allegati**

24.1 Ogni Allegato alle presenti Condizioni Generali ne costituisce parte integrante.

24.2 Si allegano alle presenti Condizioni Generali:

- Allegato A – Scheda Tecnica
- Allegato B – Informativa Privacy

#### **Allegato A – Scheda tecnica**

La seguente scheda tecnica costituisce parte integrante delle Condizioni generali di contratto di vendita di Pacchetto Turistico

- Organizzatore: TERRACQUEO TRAVEL SRL (C.F.- P.I. 14387230965), nella persona del legale rappresentante p.t. sig.ra Daniela Brambilla, con sede legale in Milano (MI), Via Federico Ozanam n. 13, indirizzo PEC terracqueotravel@pec.it.
- TERRACQUEO TRAVEL SRL è titolare della Autorizzazione Amministrativa nr. 2779084 del 10/10/2025 rilasciata dalla Provincia/Comune di Milano avente protocollo n. 14387230965-03112025-1617 per l'esercizio delle attività di agenzia di viaggi e turismo.
- TERRACQUEO TRAVEL SRL è coperta per Responsabilità Civile degli Organizzatori di Viaggio dalla polizza n. 507078396 con la compagnia ALLIANZ con massimale fino a € 2.100.000.
- Garanzie per i Viaggiatori: TERRACQUEO TRAVEL SRL è iscritta dal 31/10/2025 al Fondo AIAV - Il Salvagente – numero di iscrizione N. 3648/25.
- I prezzi sono in euro.
- Il nome del vettore che effettuerà il volo (o i voli) è indicato nella documentazione online del Pacchetto Turistico scelto e ribadito nei documenti di viaggio e in quelli consegnati prima della partenza. Ogni modifica sarà comunicata tempestivamente dall'Organizzatore.

- Il costo del carburante è soggetto a variazioni che possono modificare il prezzo da contratto; tali variazioni vengono computate a passeggero e sono il risultato dell'applicazione del criterio di calcolo adottato dal vettore che esegue il servizio.
- Tutti i viaggi di gruppo, compresi quelli confermati sono condizionati dalla partecipazione di un minimo di 6 persone ed un massimo di 12 persone. Eventuali eccezioni vengono debitamente segnalate nella scheda di prodotto fornita all'atto della prenotazione. Il mancato raggiungimento del minimo di partecipanti comporta l'annullamento della partenza nei limiti e alle condizioni previste all'articolo 9 delle Condizioni Generali.
- Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria e ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il Viaggiatore provvederà – consultando tali fonti – a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del Pacchetto Turistico. Nel caso in cui, alla data di prenotazione, la destinazione del viaggio prescelta risultasse già soggetta ad avvisi particolari relativa alla sicurezza, il Viaggiatore che ha comunque concluso il Contratto non potrà poi invocare, nel caso in cui decidesse di esercitare il recesso, l'esistenza di cause di risoluzione del contratto relative alla sicurezza del luogo di destinazione al fine di esonerarsi o richiedere una riduzione delle penali relative al recesso.
- Al Viaggiatore che receda dal Contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate al paragrafo 9.1 e del paragrafo 9.3 delle Condizioni Generali e indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 6 delle medesime Condizioni Generali e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o in fase di conferma dei servizi, saranno addebitati a titolo di penale: 1. l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto; 2. Il costo dei servizi già forniti 3. le seguenti percentuali sull'intero valore del Pacchetto Turistico, detratti i valori di cui ai punti ai precedenti punti 1-2-3:
  - 50% dell'intero valore del Pacchetto Turistico per recesso dal momento della prenotazione al 90° giorno prima della partenza.
  - 80% dell'intero valore del Pacchetto Turistico per recesso da 90° al 60° giorno prima della partenza.
  - 100% dell'intero valore del Pacchetto Turistico per recesso da 60° giorno al giorno della partenza.
- Oltre alle penalità relative alla biglietteria aerea, marittima e ferroviaria citate nella regola tariffaria. Si precisa inoltre che ogni riferimento relativo ai giorni è sempre inteso con riferimento ai giorni di calendario.
- Per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti, queste verranno comunicate in fase di proposta di viaggio e si intenderanno automaticamente accettate alla conferma della stessa.
- Nessun rimborso sarà concesso al Viaggiatore che non si presenterà alla partenza o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso ovvero che, per sua scelta o per causa a lui imputabile (inclusi ritardi ai punti di incontro), non usufruirà di uno o più servizi/attività inclusi nel Pacchetto (ad es. visite guidate, escursioni, trasferimenti).
- I prezzi potranno subire modifiche dovute a variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante, nonché dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, ai sensi e nel rispetto del Codice del Turismo. Quanto al costo del carburante, per i voli di linea, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello

richiesto dalle Compagnie Aeree. Le variazioni e gli adeguamenti del prezzo di listino verranno prontamente comunicati dall'Organizzatore/Venditore al Viaggiatore.

- Con riferimento ai limiti di risarcimento del Pacchetto Turistico di cui all'art. 14.1 delle Condizioni Generali, si precisa che gli stessi sono contenuti nella misura massima del terzo del prezzo del Pacchetto Turistico.
- Qualsiasi variazione richiesta dal Viaggiatore successivamente alla conferma da parte dell'Organizzatore/Venditore di tutti i servizi facenti parte del Pacchetto Turistico, comporta l'addebito al Viaggiatore di una quota aggiuntiva corrispondente a Euro 100,00 totali, per variazione.
- La modifica del nominativo del cliente rinunciatario 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 delle Condizioni Generali. L'Organizzatore non sarà pertanto 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.
- Le Condizioni Generali sono valide a decorrere dal 04/03/2026 e restano in vigore fino a nuova pubblicazione o aggiornamento sul sito web <https://www.terracqueotraveltouroperator.com>

## **Allegato B- Informativa privacy**

### **INFORMATIVA EX ART. 13 Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)**

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), si informa il Viaggiatore che i Suoi dati personali, da lui liberamente conferiti, saranno trattati da TERRACQUEO TRAVEL S.R.L., in qualità di titolare del trattamento, con modalità informatiche e cartacee, per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di vendita di pacchetto turistico, per rispondere alle Sue richieste, per la gestione della clientela, per adempimento degli obblighi contabili e fiscali o di altri obblighi di legge, la gestione di eventuali reclami e contenziosi. La base giuridica del trattamento consiste nell'adempimento di un contratto e di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art. 6, comma 1, lett. b) GDPR) e l'adempimento di obblighi legali (art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR). La informiamo, inoltre, che previo suo espresso consenso, il Titolare, qualora ciò sia necessario per l'adempimento dell'incarico, potrà trattare i dati particolari che saranno da lei liberamente conferiti allo stesso (art.9, co. 2, lett. a) GDPR). Il Titolare la informa inoltre che, nel caso in cui, per il perseguimento delle finalità sopra citate, lo stesso dovesse venire a conoscenza di dati da lei comunicati che riguardano suoi familiari, anche minori, o terzi, lei si assume la piena responsabilità di quanto comunicato, assicurando sin da ora di aver raccolto il loro preventivo consenso, nonché adempiuto ai relativi obblighi provvedendo ad informare tali soggetti sul fatto che i loro dati sono stati comunicati al Titolare e su quanto contenuto nella presente informativa e, comunque, di aver titolo necessario alla comunicazione del dato. I dati da Lei forniti non saranno oggetto di diffusione e non saranno utilizzati per ulteriori o diversi trattamenti. Il conferimento dei Suoi dati personali è libero, tuttavia il mancato conferimento di dati necessari per poter procedere alla prenotazione ci impedirà di riscontrare la sua richiesta. Qualora decida di fornirci i Suoi dati, la informiamo che questi saranno trattati da personale autorizzato dal Titolare del trattamento e saranno conservati per tutto il periodo dell'esecuzione del contratto e, successivamente, per un periodo di dieci anni ai fini di ottemperare agli obblighi di legge e, tra questi, gli obblighi di cui all'art. 2220 codice civile. L'eventuale ulteriore conservazione dei suddetti dati o parte di essi potrà tuttavia essere disposta dal Titolare per far valere o difendere i propri diritti in ogni eventuale sede ed in particolare nelle sedi giudiziarie. I dati personali possono essere trasferiti anche in paesi terzi, con ciò intendendo paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo ("Paesi Terzi") in relazione ai servizi tecnici/di hosting utilizzati per il Sito Web. In tali casi, i trasferimenti avvengono nel rispetto degli artt. 44 e ss. GDPR, mediante i meccanismi previsti dalla normativa (ad es. decisioni di adeguatezza e/o garanzie adeguate quali Clausole Contrattuali

Standard), come da documentazione contrattuale del relativo fornitore, consultabile a richiesta. La informiamo che i suoi dati potranno essere comunicati a terzi soggetti che svolgono, per conto del Titolare stesso, specifici servizi volti a garantirle il corretto perseguimento della citata finalità. La lista di questi soggetti terzi è disponibile su richiesta presso il Titolare. Le ricordiamo infine che, ai sensi degli articoli 15 e ss. del GDPR, lei ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati che la riguardano, di ottenere l'indicazione dell'origine e delle finalità e modalità del trattamento, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione dei dati trattati in violazione di legge o qualora sussista uno dei motivi specificati dall'articolo 17 del GDPR. Per esercitare tali diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a TERRACQUEO TRAVEL SRL (C.F.- P.I. 14387230965) con sede legale in Milano (MI), Via Federico Ozanam n. 13 o inviando una mail all'indirizzo [terracqueo4509@gmail.com](mailto:terracqueo4509@gmail.com). Qualora lei ritenga che il trattamento dei dati personali forniti avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante o di adire le opportune sedi giudiziarie (artt. 77 e 79 del GDPR).