

Condizioni generali di contratto di Feelitaly

01 - Fonti Legislative

La vendita di pacchetti turistici è disciplinata dal Codice del Turismo (art.32-51-novies) così come modificato dal D.lgs. n. 62 del 21.05.2018 che attua la direttiva Ue 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

02 - Regime Amministrativo

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esercizio delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, secondo le rispettive competenze.

L'Organizzatore e l'intermediario 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 delle altre polizze di garanzia facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, 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.

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

03 - Definizioni

Nel contratto di vendita del 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 nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo;
- b) **organizzatore:** un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore ad un altro professionista;
- c) **venditore:** il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- d) **viaggiatore:** chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato;
- e) **stabilimento:** lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- f) **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;

g) circostanze inevitabili e straordinarie: situazioni fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

h) difetto di conformità: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

i) punto vendita: qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

l) rimpatrio: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti;

m) laddove utilizzato nel contratto, il termine 'viaggiatore', può anche essere utilizzato ed identificare il 'contraente', ancorché persona diversa dall'effettivo utilizzatore del viaggio, ovvero il soggetto che assume le obbligazioni inerenti e conseguenti alla sottoscrizione del contratto, anche in nome e per conto di terzi soggetti.

04 - Nozione di Pacchetto Turistico

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

1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono:

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.

05 - Servizi Singoli

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, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dal D.lgs. 62/2018 (che ha recepito la Direttiva UE 2015/2302).

Sono invece applicabili le altre condizioni generali di vendita qui riportate senza configurare, in ogni caso, fattispecie di pacchetto turistico.

06 - Prenotazioni e pagamenti

Le prenotazioni si accettano fino ad esaurimento dei posti disponibili. Esse si intendono perfezionate se alla conferma farà immediatamente seguito l'invio dell'acconto richiesto. Le modalità del saldo verranno indicate sulla lettera di conferma. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte di Feelitaly, la risoluzione di diritto.

07 - Recesso - Interruzione del soggiorno

In caso di recesso dal contratto di viaggio Feelitaly applicherà le seguenti penalità, oltre agli oneri ed alle spese da sostenersi per l'annullamento dei servizi:

- nessuna penale se la rinuncia perviene all'agenzia organizzatrice fino a 61 giorni prima dell'utilizzo dei servizi prenotati.
- 30% dell'ammontare dell'importo complessivo se la rinuncia perviene all'agenzia organizzatrice da 60 fino a 21 giorni prima dell'utilizzo dei servizi prenotati.
- 60% dell'ammontare dell'importo complessivo se la rinuncia perviene all'agenzia organizzatrice da 20 fino a 8 giorni prima dell'utilizzo dei servizi prenotati.
- Nessun rimborso se la rinuncia perviene all'agenzia organizzatrice fino a 7 giorni prima dell'utilizzo dei servizi prenotati.

Di norma cancellazioni ed annullamenti di gruppi confermati ricadono nelle penalità sopra indicate. Tuttavia cancellazioni ed annullamenti di singoli servizi confermati (alberghi, ristoranti, guide) possono subire penali diverse, in virtù di Eventi, Fiere, Manifestazioni, Festività di specifiche località o nazioni.

Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo di aerei, treni, traghetti, navi da crociera. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive. Sarà cura di Feelitaly comunicare in fase di offerta l'entità di tali eventuali penali.

In caso di interruzione del soggiorno non vi sarà nessun rimborso, a meno che il gruppo non sia in grado di presentare una specifica dichiarazione da parte della direzione dell'albergo o di altro fornitore dei servizi prenotati di consenso al rimborso, per i servizi non usufruiti. Tale procedura è tassativamente richiesta e l'agenzia organizzatrice rimborserà soltanto l'importo così autorizzato dedotte le eventuali spese di agenzia.

08 - Riduzione del n. partecipanti (no show)

Il numero dei partecipanti dovrà essere comunicato con la massima precisione. Significative diminuzioni relative al numero dei partecipanti possono determinare adeguamenti tariffari e prestazionali. Inoltre, mancati arrivi rispetto all'ultima rooming list trasmessa, potrebbero determinare l'applicazione della penale di "no show" (fino al 100%).

09 - Recesso senza penalità

Chi acquista il pacchetto ha diritto di recedere dal contratto senza corrispondere alcuna penalità nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo del pacchetto prenotato in misura eccedente dell'8%.

- in caso di circostanze inevitabili e straordinarie (art.3 c. g) verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto ad indennizzi supplementari;
- modifiche significative di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerate e proposte dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettate dal viaggiatore.
- Si precisa in proposito che il contraente deve comunicare per iscritto a Feelitaly la propria scelta di accettare o recedere entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della proposta di modifica. In caso di recesso il contraente avrà diritto alla restituzione delle somme già corrisposte oppure, in alternativa, di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente. Feelitaly potrà recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:
 - il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
 - Feelitaly non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

10 - Variazioni

È riconosciuta a Feelitaly la facoltà di sostituire alberghi e/o località di soggiorno con altri di caratteristiche analoghe per motivi operativi o di altre esigenze sopravvenute. A norma dell'art. 9 delle presenti condizioni generali il contraente deve comunicare per iscritto a Feelitaly la propria scelta (accettare la proposta di modifica o recedere dal contratto) entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della proposta stessa. Ove non accetti la proposta di modifica, può recedere senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'art.40 del Codice del turismo.

11 - Reclami

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore durante il viaggio mediante tempestiva presentazione di reclamo, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore possano verificare il merito di quanto asserito dal viaggiatore.

Il viaggiatore dovrà altresì - a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata all'organizzatore o a mezzo PEC all'indirizzo sicurconsulting@pec.it con avviso di ricevimento, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza. Poiché la compilazione del catalogo viene fatta con largo anticipo rispetto alla prestazione effettiva dei servizi, qualora qualche cambiamento, rispetto alla descrizione fatta, fosse nel frattempo intervenuto riguardo ai servizi collaterali, Feelitaly non ne può essere in alcun modo ritenuta responsabile. Si precisa inoltre che le strutture sportive e ricreative, quali ad esempio la piscina, la

discoteca, il market, l'animazione, il miniclub, i corsi sportivi e similari, possono anche non essere attivati, qualora le condizioni climatiche o lo scarso numero di ospiti non ne giustifichino il funzionamento né può essere preteso un rimborso per tale mancata attivazione.

12 - Obblighi dei partecipanti

Oltre l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:

1. per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero ovvero di un passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'autorizzazione emessa dall'autorità giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191>.

2. 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 viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiare Sicuri.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'intermediario o all'organizzatore.

3. i viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario 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.

4. 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 divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiare Sicuri.it.

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.

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

6. i viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori 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.

7. il viaggiatore 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.

8. il viaggiatore 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 e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore.

Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. Il viaggiatore dichiara e riconosce di assumersi la piena responsabilità circa l'operato della Agenzia Viaggi da lui stesso selezionata in relazione alle informazioni ricevute, alla consegna dei documenti nonché per il corretto e puntuale pagamento del corrispettivo dovuto a Feelitaly per i servizi turistici dallo stesso prenotati/acquistati. In caso di mancato pagamento del corrispettivo Feelitaly avrà la facoltà di risolvere il contratto di viaggio di diritto mediante invio di semplice comunicazione scritta presso l'Agenzia Viaggi intermediaria.

13 - Prezzi

Tutti i prezzi sono comprensivi di Iva e percentuali di servizio. In caso di aumento dell'IVA i prezzi dovranno essere adeguati. I prezzi non comprendono bevande, extra in genere, mance, ingressi e l'imposta di soggiorno che dovrà essere corrisposta direttamente dai viaggiatori all'albergo.

14 - Assicurazioni Obbligatorie

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i contraenti Feelitaly ha stipulato apposita polizza assicurativa con NOBIS COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI.

15 - Protezione in caso di insolvenza o fallimento

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.

I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

16 - Privacy

Feelitaly garantisce la massima riservatezza dei dati comunicati. Gli stessi saranno trattati nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/03, modificato ed integrato dal D.Lgs 101/18 a



ricepimento del Regolamento UE 2016/679 noto come Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD).

17 - Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalle condizioni generali sopra riportate, si fa riferimento alle norme di legge richiamate al punto 1).

18 - Foro competente

Per eventuali contestazioni e controversie sarà competente esclusivamente il Foro di Campobasso.