

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1. Premessa: nozione di Pacchetto turistico

Premesso che:

- a) L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività:
- b) Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. Art. 85 Cod. Cons.) che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto.

La nozione di "pacchetto turistico" (art. 84 Cod. Cons.) è la seguente: I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ed offerti in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentisi per un periodo di tempo **comprensente** almeno una notte:

- a) Trasporto;
- b) Alloggi;
- c) Servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) ..... che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

### 2. Fonti legislative

La compravendita di pacchetto turistico, che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale e/o estero, sarà disciplinato dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 in quanto applicabile, nonché dal Codice del Consumo.

### 3. Informazione obbligatoria – Scheda tecnica

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

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



## 4. Prenotazioni

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia.

L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzazione invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzazione in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

## 5. Pagamenti

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultato dal catalogo, opuscolo o quanto altro.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

Le modalità di pagamento sono specificate in scheda tecnica.

## 6. Prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti.

Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

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

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

## 7. Modifica o annullamento del pacchetto prima della partenza

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

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma del l'articolo 8.



Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel programma fuori catalogo, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla (ex art. 33 lett. E Cod. Cons.), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 8, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## **8. Recesso del consumatore**

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

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

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

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

Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento

e di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5/1° comma – il costo individuale di gestione pratica e la penale nella misura indicata in scheda tecnica, nel catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura.

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

## **9. Modifiche dopo la partenza**

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

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di



prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

## 10. Sostituzioni

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

- a) L'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- b) Il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) Il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

## 11. Obblighi dei partecipanti

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzazione dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

## 12. Classificazione alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informatico 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 dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire, avvalendosi di internet, una descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## 13. Regime di responsabilità

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o 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.

Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle norme vigenti in materia.

#### **14. Limiti di risarcimento**

Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.00 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n°2 CCV).

#### **15. Obbligo di assistenza**

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 13 e 14 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### **16. Reclami e denunce**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

Il consumatore dovrà – a pena di decadenza – altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

#### **17. 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, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

##### **17.1 Strumenti alternativi di risoluzione delle contestazioni**

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art.67 Cod Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista – a catalogo, sul proprio sito 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.

#### **18. Fondo di garanzia**

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



- a) Rimborso del prezzo versato;
- b) Suo 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.



## ADDENDUM

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

#### A) Disposizioni normative

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio di pacchetto turistico ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n.3 e n.5; artt. Da 17 a 23; artt. Da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificatamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

#### B) Condizioni di contratto

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

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge n. 38/2006 "La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero". Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere.



## SCHEDA TECNICA

(ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni generali di Contratto e Parte Integrante di esse)

### Organizzazione tecnica

Fratelli Cosulich S.p.A. – Sede legale. Trieste, Via Dante Alighieri 5 – Sede operativa: Napoli, Via Alcide de Gasperi, 55 - Licenza: no.422 DD.26/04/2006

Garanzia Assicurativa Responsabilità Civile Personale per Agenti Viaggio: Assicurazioni GENERALI S.p.A. – polizza numero 39050082.

### Comunicazioni

Tutte le comunicazioni a Fratelli Cosulich S.p.A. dovranno essere indirizzate alla sede operativa di Napoli, Via Alcide de Gasperi, 55 – 80133 NAPOLI

### Programmi e prezzi

I programmi pubblicati nel proprio sito hanno validità nelle date indicate.

I prezzi pubblicati nel sito sono espressi in Euro e si intendono per persona come da servizi e sistemazione indicati, al netto della quota individuale di gestione pratica. Laddove non specificatamente espresso, il trattamento nelle strutture alberghiere è di solo pernottamento. I prezzi potranno subire modificazioni in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse, quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato nel rispetto del Codice del Consumo. Le variazioni e gli adeguamenti dei prezzi saranno comunicati al consumatore attraverso le agenzie intermedie.

### Quota individuale di gestione pratica

la quota di gestione pratica per ogni partecipante è di Euro 30,00 per la Spagna e il Portogallo e di Euro 40,00 per gli altri paesi in catalogo. La quota di gestione pratica è aggiuntiva al prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo e non è rimborsabile.

### Pagamenti

L'acconto da versare all'atto della prenotazione è del 25% del prezzo del pacchetto turistico, salvo maggiorazioni dovute a condizioni tariffarie diverse di voli e/o servizi a terra. Il saldo del prezzo dovrà essere corrisposto almeno 45 giorni prima dell'inizio del viaggio. Per le prenotazioni effettuate nei 45 giorni antecedenti all'inizio del viaggio, dovrà essere corrisposto l'intero prezzo all'atto della prenotazione.

### Variazioni e sostituzioni

Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma dei servizi facenti parte del pacchetto turistico, inclusa la sostituzione di altra persona al cliente rinunciario, comporta un addebito al consumatore di Euro 50,00 (dalla seconda in poi).

In caso di sostituzione di altra al cliente rinunciario, il soggetto subentrante sarà in ogni caso tenuto a rimborsare all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. La modifica del nominativo del cliente rinunciario con quello del sostituto, anche se effettuata nel termine di cui all'art. 10 delle Condizioni generali di Vendita può non essere accettata dal terzo fornitore dei servizi compresi nel pacchetto turistico.

L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte del terzo fornitore. Tale mancata accettazione sarà in ogni caso comunicata senza ritardo alle parti interessate.



## Recesso e rimborsi

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma dell'art. 8 delle Condizioni Generali di Vendita, saranno addebitate le seguenti somme:

- 5% del prezzo del pacchetto se il recesso è comunicato entro i 60 giorni antecedenti la data di partenza;
- 15% del prezzo del pacchetto se il recesso è comunicato oltre i 60 giorni ma entro i 30 giorni antecedenti la data di partenza;
- 30% del prezzo del pacchetto se il recesso è comunicato oltre i 30 giorni ma entro i 10 giorni antecedenti la data di partenza;
- l'intero prezzo del pacchetto se il recesso è comunicato oltre tale ultimo termine

**NOTA BENE! In caso di annullamento di biglietteria aerea già emessa, sarà applicata la penale del 100% o quella prevista in base alla regola tariffaria del vettore.**

Il calcolo dei giorni non include il giorno della partenza. Il recesso deve essere comunicato per iscritto e pervenire in un giorno lavorativo. La quota individuale di gestione pratica e l'eventuale quota assicurativa non sono in ogni caso rimborsabili.

Al consumatore che rinunci ai servizi inclusi nel pacchetto in corso di viaggio o che non possa effettuare il viaggio per mancanza o inidoneità dei previsti documenti personali di espatrio o dei certificati sanitari non spetta alcun rimborso.

## Assicurazione

Al momento della conclusione del contratto il consumatore può stipulare, al costo supplementare e alle condizioni pubblicate in catalogo, una polizza assicurativa a copertura delle spese di derivanti sia dall'annullamento del pacchetto sia da cure mediche per infortuni e malattie, da furto e/o danneggiamento del bagaglio, da rimpatrio per rientro anticipato in caso di gravi incidenti o malattie propri o dei propri congiunti.

## Vettori aerei

Per i vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 non sussistono limiti di responsabilità per danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiore a DSP 100.000 (equivalenti a circa Euro 120.000) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile.

In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di DSP 4150 (circa Euro 5.000).

In caso di distribuzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna del bagaglio il vettore è responsabile per il danno fino a DSP 1.000 (circa Euro 1.200).

E' possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio con pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento della consegna del bagaglio al vettore. Il vettore sarà allora tenuto al risarcimento della somma dichiarata salva la prova da parte sua che l'interesse del mittente alla riconsegna a destinazione è minore di quello dichiarato. I vettori non appartenenti a uno Stato aderente alla Convenzione di Montreal 1999 possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato.

La responsabilità del tour operator nei confronti passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Consumo e dalle Condizioni Generali di Contratto di Vendita.

## Informazioni ufficiali sui paesi esteri



Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito ovvero la Centrale operativa telefonica al numero .06 491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili.

### **Documenti Personali**

Ricordiamo di verificare la validità dei documenti personali e le modalità per l'ottenimento dei visti d'ingresso necessari per visitare il paese scelto per la vacanza. Ricordiamo, inoltre, che questa verifica è anche compito dell'agenzia di viaggi a cui vi rivolgete.

### **Operativo Voli**

Gli orari e i percorsi dei voli sono soggetti a variazione da parte delle compagnie aeree. Altre variazioni potranno riguardare la compagnia aerea, il tipo di aeromobile, l'aeroporto di partenza e/o d'arrivo.

### **Variazioni di programma**

In rari casi può accadere che l'hotel accetti e riconfermi più prenotazioni rispetto alla reale disponibilità (overbooking). In tal caso l'albergo dovrà provvedere a riproteggere i clienti presso una struttura di pari o superiore categoria.

### **Servizi facoltativi acquistati in loco**

Il tour operator non è responsabile di tutti i servizi (escursioni, trasferimenti, attività...) acquistati dai clienti nel Paese di destinazione e che non sono, quindi, presenti nel pacchetto turistico.

### **Segnalazioni**

Non c'è garanzia di conferma a quelle che sono semplici segnalazioni come ad esempio camera vista mare, dislocazione ai piani alti, camere vicine ecc.

### **Tariffe aeree speciali**

Le quote dei nostri pacchetti pubblicati nel nostro sito o con altre modalità sono basate su tariffe aeree speciali con posti limitati. Laddove non fossero più disponibili i suddetti posti sarà necessario applicare supplementi che saranno comunicati all'atto della conferma.



## **INFORMATIVA EX ART. 13 D.Lgs. 196/2003**

I dati personali forniti dal consumatore sono formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente e degli obblighi di sicurezza e riservatezza ivi previsti, cui in ogni caso da sempre s'ispira l'attività di Fratelli Cosulich S.p.A. In particolare:

### **Finalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati è finalizzato a garantire la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico e l'adempimento delle pratiche amministrative, nonché, a seconda dei casi, ad iniziative commerciali, all'invio di materiale informativo e promozionale, ad analisi statistiche per finalità di marketing.

### **Modalità del trattamento dei dati**

- a) Il trattamento dei dati consiste nella raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati, ovvero nella combinazione di due o più operazioni elencate.
- b) Il trattamento è svolto dal titolare e/o dagli incaricati del trattamento.
- c) Il trattamento è svolto sia a mezzo supporto cartaceo sia a mezzo strumenti elettronici o comunque automatizzati, idonei a memorizzare, gestire e trasmettere i dati trattati.
- d) I dati trattati e la documentazione pertinente all'incarico ricevuto sono conservati in archiviazione, anche oltre l'esecuzione dell'incarico, per la durata di 10 anni.

### **Conferimento dei dati**

Il conferimento di dati personali è strettamente necessario alla conclusione del contratto e alla fruizione dei servizi del pacchetto turistico.

### **Rifiuto di conferimento dei dati**

L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferire dati personali comporta l'impossibilità di concludere il contratto e fornire i relativi servizi.

### **Comunicazione dei dati**

I dati personali possono venire a conoscenza degli incaricati del trattamento e, laddove necessario, potranno essere comunicati a pubbliche autorità, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei servizi compresi nei pacchetti ed, in genere, a tutti coloro cui la comunicazione sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e alla fruizione dei servizi.

### **Diffusione dei dati**

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

### **Trasferimento dei dati all'estero**

Nello svolgimento dell'attività dell'organizzazione e del venditore i dati personali possono essere trasferiti verso Paesi dell'Unione Europea e verso Paesi Terzi.

### **Diritti dell'interessato**



L'art. 7 T.U. privacy conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti tra cui quello di ottenere dal titolare del trattamento la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intellegibile; l'interessato ha diritto d'averne conoscenza dell'origine dei dati, della finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei soggetti cui i dati possono essere comunicati; l'interessato ha inoltre diritto di ottenere l'aggiornamento. La rettificazione e l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge; il titolare ha diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.

### **Titolare e responsabile del trattamento**

Titolare del trattamento è Fratelli Cosulich S.p.A.

Responsabile del trattamento è Sig. Matteo Cosulich.