

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

L'agenzia **Phlomis Tours di Filippetti Giulia**, con sede in Arezzo, Via Francesco Folli, 29, P. IVA 16719061000, mail: giuliafilippetti@phlomistours.com; pec: giuliafilippetti@pec.buffetti.it agisce in qualità di Organizzatore / Tour operator di viaggi su misura anche elaborati su specifica richiesta del Viaggiatore. Queste condizioni di contratto si applicano ai pacchetti organizzati da **Phlomis Tours di Filippetti Giulia**, così come specificamente descritti nelle informazioni precontrattuali e nel contratto di pacchetto turistico.

1 – FONTI LEGISLATIVE E DEFINIZIONI - La vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dal D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo), che attua la Dir. EU 2015/2302 e a cui si rimanda per tutte le definizioni. Ai fini del presente contratto si intende per:

Organizzatore: il professionista che combina pacchetti e li vende direttamente o tramite altro professionista, o che trasmette i dati relativi al Viaggiatore ad altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4), art. 33 Codice del Turismo;

Venditore: il professionista, diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore;

Viaggiatore: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del Codice del Turismo, Titolo VI, Capo I.

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 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 di servizi turistici, 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 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 è 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 (art. 33, n. 4, lett. c) D.Lgs. 79/2011).

Servizi turistici collegati: almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico (art. 33 n. 4 lettera f) D. Lgs. 79/2011).

2 – SCHEDA TECNICA DELL'ORGANIZZATORE / TOUR OPERATOR

PHLOMIS TOURS di Filippetti Giulia, Via Francesco Folli, 29 – 52100 Arezzo AR – Tel 338.6106763 - Partita Iva 16719061000

Web www.phlomistours.com – E-mail giuliafilippetti@phlomistours.com – PEC giuliafilippetti@pec.buffetti.it

Licenza N. 32655 del 23/01/2023 – Protocollo SCIA del 05/01/2023 – Polizza RC Allianz 502253521

Protezione Insolvenza/Fallimento Il Salvagente 2023/1-5221

3 – PRENOTAZIONE – Il contratto di vendita del pacchetto turistico è redatto su apposito modulo contrattuale, anche elettronico, compilato in ogni parte e accettato dal cliente, che ne riceverà copia.

4 – PROCESSO DI ACQUISTO, CONFERMA DI PRENOTAZIONE E DOCUMENTI DI VIAGGIO

Per effettuare acquisti sul Sito è richiesta la registrazione, con la creazione di un account da parte dell'Utente, con user e password.

Phlomis Tours di Filippetti Giulia si riserva il diritto di chiudere l'account dell'Utente, laddove ne venga fatto un uso improprio, non consentito o contrario alle norme o alla buona fede.

Sul Sito è presente il catalogo di tutti i pacchetti in vendita, con la rispettiva descrizione.

Scelto il pacchetto turistico e gli eventuali servizi aggiuntivi (assicurazioni, ecc...), sarà necessario inserirli nel carrello, cliccando sul bottone AGGIUNGI AL CARRELLO. Per completare l'acquisto si dovrà cliccare su VISUALIZZA CARRELLO, si aprirà la relativa pagina, in cui si potranno verificare i pacchetti e servizi inseriti e il prezzo totale.

Per proseguire, si potrà cliccare su PROCEDI CON L'ORDINE.

Occorrerà compilare il form con i dati personali, accettare la privacy policy, le informazioni precontrattuali, le condizioni generali di contratto, il modulo informativo standard.

Infine il cliente dovrà cliccare su ACQUISTA, dopo aver verificato l'esattezza dei dati inseriti e dei prodotti nel carrello.

Per il pagamento dei pacchetti e servizi acquistati, l'utente sarà reindirizzato in area esterna, al sito del gestore del pagamento, ove si concluderà la transazione.

5 – PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione in vigore alla data di pubblicazione del programma. Nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto aereo, marittimo o di altro genere, l'acconto previsto potrà essere superiore al 25% fino ad un massimo del 50%, a copertura dei costi di prenotazione e relative tasse di imbarco e sbarco in aeroporti e porti o altri luoghi deputati alla partenza e all'arrivo del mezzo di trasporto. Il saldo totale della rimanenza dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. In caso di prenotazione effettuata successivamente al 30° giorno antecedente la partenza, il viaggiatore avrà l'obbligo di versare l'intera somma all'atto della sottoscrizione del contratto.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa che determina la risoluzione di diritto del contratto, che sarà comunicata via mail dall'Organizzatore, cioè la cancellazione della prenotazione con l'applicazione delle relative penali di cui al successivo art. 9.

Il processo di pagamento avviene on line, sul Sito del gestore del pagamento, successivamente, il sistema invierà al Cliente una mail, all'indirizzo indicato in fase di acquisto, contenente la conferma d'ordine (CONTRATTO DI ACQUISTO DEL PACCHETTO) ed il riepilogo dei pacchetti/servizi acquistati.

Il contratto di vendita è considerato concluso con l'invio da parte del sistema al Cliente dell'e-mail di conferma dell'ordine di cui sopra.

I documenti di viaggio relativi al pacchetto turistico acquistato (ad es. voucher alberghieri, biglietti aerei) saranno consegnati al Viaggiatore in tempo utile prima della partenza. È onere del Viaggiatore controllare che i dati riportati sul contratto di viaggio e sui documenti di viaggio siano corretti, con onere di comunicare immediatamente all'Organizzatore eventuali errori. Il Viaggiatore deve conservare e portare con sé i documenti di viaggio, per fruire dei servizi compresi nel pacchetto turistico.

6 – PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO - Il prezzo del pacchetto è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo e potrà essere aumentato **entro l'8%** del prezzo del pacchetto, fino a **20 giorni precedenti** la partenza in conseguenza alle variazioni di: **6.1)** costi di trasporto, in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; **6.2)** tasse o diritti sui servizi turistici inclusi, imposti da terzi, comprese tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, tasse locali; **6.3)** tassi di cambio pertinenti al pacchetto (art. 39 Codice del Turismo). Il Viaggiatore ha inoltre diritto ad una riduzione del prezzo del pacchetto, nel caso in cui si riducano (dopo la conclusione del contratto e prima della partenza) i costi legati agli elementi di cui sopra. Per le variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi in vigore alla data di stipula del contratto.

Sarà comunque sempre data comunicazione scritta delle variazioni di prezzo, in aumento o in diminuzione.

7 – MODIFICHE DI ALTRE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DIVERSE DAL PREZZO – L'Organizzatore si riserva il diritto di apportare unilateralmente modifiche di scarsa importanza alle condizioni del contratto diverse dal prezzo. Le modifiche sono comunicate per iscritto e non necessitano di approvazione.

8 – RECESSO DEL VIAGGIATORE PER FATTO DELL'ORGANIZZATORE - Il Viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: **8.1)** aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente l'8% del prezzo complessivo del pacchetto; **8.2)** modifica significativa di una o più caratteristiche principali dei servizi turistici come elencate nelle Informazioni precontrattuali; **8.3)** impossibilità dell'organizzatore di soddisfare le richieste specifiche del Viaggiatore in precedenza accettate. In caso di recesso, l'organizzatore rimborsa al Viaggiatore le somme incassate entro 14 giorni. In alternativa, l'Organizzatore può offrire al Viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità pari o superiore o di qualità inferiore, con diritto del Viaggiatore ad un'adeguata riduzione del prezzo.

L'organizzatore comunica al Viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo, il periodo entro cui il Viaggiatore deve comunicare la propria decisione, le conseguenze della mancata risposta nei termini indicati, l'eventuale pacchetto sostitutivo e il relativo prezzo. Il Viaggiatore può recedere dal contratto con comunicazione scritta via mail all'Organizzatore/Venditore entro 48 ore dalla comunicazione di aumento del prezzo o di modifica del pacchetto. In difetto di espressa comunicazione nei termini indicati, la proposta dell'organizzatore si intende accettata.

9 – RECESSO DEL VIAGGIATORE - Al Viaggiatore che receda dal contratto, prima della partenza, fuori dalle ipotesi cui al precedente art. 8, sono addebitate le penali di annullamento come di seguito indicate:

PENALI DI RECESSO VIAGGI IN MINIVAN/MINIBUS, TREKKING E VISITA GUIDATE GIORNALIERE

- a) 20% della quota di partecipazione sino a 30 gg. prima della partenza
- b) 35% della quota di partecipazione da 29 a 16 gg. prima della partenza
- c) 50% della quota di partecipazione da 15 a 9 gg. prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 8 a 3 gg. prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione a meno di 3 gg. prima della partenza

PENALI DI RECESSO PER VIAGGI IN AEREO/NAVE

- a) 20% della quota di partecipazione fino a 60 gg. prima della partenza
- b) 35% della quota di partecipazione da 59 fino a 30 gg. prima della partenza
- c) 50% della quota di partecipazione da 29 fino a 15 gg. prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 14 fino a 7 gg. prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione a meno di 7 gg. prima della partenza

PENALI DI RECESSO VIAGGI INDIVIDUALI

- a) 20% della quota di partecipazione fino a 45 gg. prima della partenza
- b) 35% della quota di partecipazione da 44 fino a 21 gg. prima della partenza
- c) 50% della quota di partecipazione da 20 fino a 10 gg. prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 9 fino a 3 gg. prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione a meno di 3 gg. prima della partenza.

In ogni caso e indipendentemente dagli acconti versati, in caso di recesso del viaggiatore, fuori dei casi di cui all'art. 8, sono addebitati i costi del premio assicurativo (se previsto), il costo per eventuali visti d'ingresso (se previsto), l'intero ammontare dei costi di trasporto aereo o marittimo o di altro genere, sia di andata che di ritorno, oltre alle tasse di imbarco e sbarco in aeroporti, porti o altri luoghi deputati alla partenza e all'arrivo del mezzo di trasporto prenotato.

9 bis – ATTIVAZIONE DELLA POLIZZA ANNULLAMENTO- DENUNCIA DI SINISTRO – In caso di annullamento del pacchetto turistico da parte del Viaggiatore, se il Viaggiatore intende chiedere il relativo rimborso alla compagnia assicurativa, con la quale ha stipulato idonea polizza a tutela del rischio, è onere esclusivo del Viaggiatore procedere alla relativa denuncia ed apertura di sinistro presso la competente Compagnia assicurativa, in base alle condizioni di polizza, che il Viaggiatore è tenuto a conoscere. L'Organizzatore/Venditore non è in alcun modo responsabile per l'apertura/denuncia di sinistro presso la Compagnia assicurativa, né per l'invio di documenti o la gestione/trattazione del sinistro per conto del Viaggiatore.

10 – RECESSO PER CAUSE STRAORDINARIE – In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il Viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso (*penali*).

L'organizzatore può 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: **10.1)** 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; **10.2)** l'organizzatore 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.

11 – MODIFICHE DOPO LA PARTENZA - L'Organizzatore, qualora dopo la partenza sia impossibilitato a fornire per qualsiasi ragione, tranne che per fatto proprio del Viaggiatore, una parte essenziale dei servizi pattuiti, predisporrà soluzioni alternative senza supplementi di prezzo, rimborsando le differenze al Viaggiatore quando le prestazioni fornite fossero di valore inferiore rispetto a quelle previste.

Qualora non vi sia soluzione alternativa, o quando la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata per comprovati e giustificati motivi, l'Organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo e compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza, e lo rimborserà nella misura

della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

12 – CESSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE - Il Viaggiatore può cedere il pacchetto turistico ad altra persona **entro 7 giorni prima** dell'inizio del viaggio (art. 38 del Codice del Turismo) a patto che: **12.1)** la sostituzione sia resa possibile dalle normative dei vettori e dei Paesi di destinazione; **12.2)** il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; **12.3)** i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; **12.4)** il sostituto rimborsi all'Organizzatore le spese sostenute per la sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Cedente e cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo prezzo e di tutti i diritti, imposte e costi aggiuntivi (comprese le spese di gestione pratica) relativi alla cessione.

13 – OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI - I viaggiatori informano l'Organizzatore/Venditore della propria cittadinanza e si accertano di essere muniti del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari quando richiesti. I viaggiatori, prima della partenza, devono informarsi presso le Autorità competenti ed ufficiali circa i documenti per loro necessari per la partenza e la loro validità. Nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'Organizzatore/venditore.

I viaggiatori devono inoltre osservare le regole di normale prudenza oltre a quelle specifiche in vigore nei Paesi di destinazione del viaggio, alle informazioni fornite dall'Organizzatore ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori rispondono per tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

Il Viaggiatore è tenuto ad informare il venditore e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare la richiesta di servizi personalizzati. Il Viaggiatore comunica per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, i particolari da considerare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

14 – REGIME DI RESPONSABILITÀ – ESECUZIONE DEL PACCHETTO

L'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano 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, ai sensi dell'art. 1228 del codice civile, a meno che provi che l'inadempimento è derivato da fatto del Viaggiatore (*incluse iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici*) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste, da caso fortuito, da forza maggiore e da circostanze che l'organizzatore non poteva ragionevolmente prevedere o risolvere (art. 42 Codice del Turismo).

Il venditore è responsabile per quanto alla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti dalle norme in materia (art. 42 Codice del Turismo).

Il Viaggiatore, ai sensi degli artt. 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 previsto dal contratto di pacchetto, per consentire all'Organizzatore di porvi rimedio, entro un ragionevole periodo di tempo.

15 – LIMITI DEL RISARCIMENTO – In caso di difetto di conformità del pacchetto turistico che abbia cagionato un danno al Viaggiatore, il risarcimento non può, in ogni caso, superare i limiti indicati dall'art. 43 comma 5 del Codice del Turismo (non oltre il triplo del prezzo del pacchetto).

16 – OBBLIGO DI ASSISTENZA - L'Organizzatore presta adeguata assistenza, senza ritardo, al Viaggiatore che si trovi in difficoltà, come previsto dall'art. 45 commi 1-2 del Codice del Turismo.

17 – CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA - La classificazione delle strutture alberghiere è fornita in base alle indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. Come da regolamento internazionale, le camere o appartamenti saranno consegnati dopo le ore 16.00 mentre il giorno della partenza dovranno essere liberati entro le ore 10.00 (ore locali) salvo indicazioni diverse.

18 – OBBLIGHI DI PROTEZIONE IN CASO D'INSOLVENZA O FALLIMENTO E D'INFORMAZIONE IN RELAZIONE AI SERVIZI TURISTICI COLLEGATI – In caso di acquisto di un servizio turistico collegato o di una corrispondente offerta, il Viaggiatore: a) non potrà invocare nessuno dei diritti che si applicano esclusivamente ai pacchetti ai sensi del Capo I, Titolo VI dell'allegato 1

al D. Lgs. 79/2011; b) ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio; c) il Viaggiatore potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza o fallimento ai sensi dell'art. 47 c. 2 Codice del Turismo.

19 – PROTEZIONE IN CASO DI INSOLVENZA O FALLIMENTO – I contratti di pacchetto turistico e di servizi turistici collegati sono assistiti da polizze assicurative o Fondi di Garanzia a tutela dei viaggiatori che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore, che impediscano la partenza del Viaggiatore o il suo rientro, garantiscono il rimborso del prezzo pagato per l'acquisto del pacchetto o del servizio e il rientro immediato del Viaggiatore ove il pacchetto include il trasporto.

20 – PROCEDURE DI ADR – Per la risoluzione delle controversie relative al pacchetto turistico, il Viaggiatore può attivare una procedura di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010 o di negoziazione assistita (procedure di Alternative Dispute Resolution) ai sensi del D.Lgs. 206/2005. La Commissione Europea ha introdotto una piattaforma online per la risoluzione delle dispute riguardanti i consumatori. Tale piattaforma è completamente operativa e accessibile online (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge n. 38/2006: la Legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile anche se commessi all'estero.

Il Viaggiatore contraente dichiara:

- di aver letto e compreso, prima dell'acquisto del pacchetto turistico, il **Modulo informativo standard** e le **Informazioni precontrattuali** (art. 34 comma 1 del Codice del Turismo), **da intendersi qui integralmente richiamate, trascritte ed approvate**, ove non espressamente derogate (art. 35, commi 1 e 2, Codice del Turismo);
- di essere a conoscenza delle indicazioni ufficiali di carattere generale – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza, anche sanitaria – fornite dall'Unità di Crisi del Ministero Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it e la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115;
- di conoscere ed accettare espressamente le condizioni generali, la scheda tecnica e le penali riportate nelle Informazioni precontrattuali (art. 34, comma 1, Codice del Turismo).