

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI

### 1) FONTI NORMATIVE E CONTRATTO DI VIAGGIO

1.1 La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni, dalle disposizioni della L. 27/12/1977 nr. 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 D.lgs. n. 79 del 23/05/2011 (c.d. Codice del Turismo), come modificato da D.lgs. 62 del 21/05/2018.

1.2 Il turista ha diritto a ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 36 Cod. Turismo, così come modificato dal D.lgs. n. 62 del 21/05/2018). Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206), una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21

### 2) DEFINIZIONI

2.1 Organizzatore di viaggio: il professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista;

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

2.3 Turista/viaggiatore: chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato

2.4 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.

2.5 Servizio turistico: ai sensi dell'art. 33, comma 1, lettera a, del Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62 del 21/05/2018) s'intende per 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;

2.6 Pacchetto turistico: ai sensi dell'art. 33, comma 1, lettera c, del Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62 del 21/05/2018) si intende per "pacchetto" 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 ad 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 ed 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.

Non è un pacchetto la combinazione di uno dei servizi turistici di cui all'art. 2.5, numeri 1, 2 e 3, con uno o più dei servizi turistici di cui all'art. 2.5, numero 4, se tali ultimi servizi non rappresentano una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della stessa, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione del primo servizio incluso nel pacchetto.

2.7 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;

2.8 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;

2.9 Difetto di conformità: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.

2.10 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;

### **3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA**

3.1. Organizzazione tecnica nome del T.O.: FRUIT VIAGGI DI SOSET SPA indirizzo: P. Rivero, 57 81031 Aversa (CE) P.I. 05906601215. REA CE-311707

3.2. Autorizzazione amministrativa regionale n. 195 del 12/05/2008.

3.3. In applicazione dell'art. 47, comma 1, del Codice del Turismo, la Fruit Viaggi è assicurata, per la responsabilità civile, con polizza ERGO Reiseversicherung AG (n.41770209-RC19) depositata presso gli uffici FRUIT VIAGGI.

3.4. Il cambio di riferimento applicato: 1Euro = 1,15 USD

3.5. Carburante voli speciali: parametro medio di riferimento è il Jet Aviation Fuel Platts F.O.B med (high) USD 350 tons

3.6. 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 Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà consultando tali fonti a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

3.7. Fondo Garanzia viaggi. I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista. Fruit Viaggi di Siset S.P.A aderisce al Fondo Garanzia Viaggi a tutela dei viaggiatori con certificato n. A/70.1888/2/2018/R. Tutte le informazioni utili sulle modalità di funzionamento del Fondo, quali quelle relative alle richieste di rimborso, alla liquidazione e alla normativa di riferimento sono consultabili sul sito [www.garanziviaggi.it](http://www.garanziviaggi.it).

3.8. Prima della conclusione del contratto l'organizzatore e il venditore comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

- a) 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;
- b) 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 non sia ancora stabilito, l'organizzatore informa il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE.2111/2005;
- c) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- d) i pasti forniti;
- e) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- f) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- g) la lingua in cui sono prestati i servizi;
- h) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone con mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. 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 il viaggiatore e l'Organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria;
- i) il prezzo totale del pacchetto 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;

j) le modalità di pagamento, compreso 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;

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

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

m) informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, commi 1 e 2, del Codice del Turismo;

n) 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 rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

o) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 del codice del Turismo.

#### **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 della prenotazione si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui Fruit Viaggi invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista direttamente o presso l'agenzia di viaggi venditrice.

#### **5) PAGAMENTI**

5.1 L'acconto, pari al 30% del prezzo del pacchetto turistico, dovrà essere versato all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il saldo dovrà essere versato 20 giorni prima dell'inizio del viaggio.

5.2 Per le prenotazioni in epoca successiva alle date sopra indicate, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa.

5.3 Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto (da parte di Fruit Viaggi), da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia venditrice, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore, con conseguente applicazione delle penali di cui all'art. 7.4

#### **6) PREZZO**

6.1. Il corrispettivo totale dovuto dal turista è determinato con riferimento a quanto indicato sul sito web o sul preventivo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti ed è composto da

- a) quota di partecipazione;
- b) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;
- c) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.
- d) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali

6.2. Esso potrà essere modificato fino a 20 giorni precedenti la partenza e fino ad un massimo dell'8% dell'importo inizialmente pattuito, soltanto in conseguenza alle variazioni:

- 1) del prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;
- 2) del livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco ed imbarco nei porti e negli aeroporti;
- 3) tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

6.3 Per il calcolo di tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi (di cui all'art. 3.4) e ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma (e relativi aggiornamenti) pubblicato sul sito web. Quanto al costo del carburante, per i voli speciali ITC, potrà essere applicato un adeguamento del prezzo del pacchetto di viaggio in conseguenza dell'aumento del costo del carburante aereo (Jet Fuel). Detto adeguamento sarà contenuto fra un valore minimo e un valore massimo calcolato applicando alla quota da sito web/offerta per persona il prodotto tra le percentuali di incidenza del costo del carburante aereo sul prezzo del pacchetto la percentuale di incremento del parametro del carburante aereo derivante dal confronto fra la quotazione registrata nel secondo mese ante partenza e quella pubblicata sul sito web e locandine/offerte. Potranno comunque essere applicati interventi di natura commerciale migliorativi rispetto ai valori sopra rilevati. Per i voli di linea e/o la navigazione marittima/fluviatile, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalle Compagnie Aeree/Compagnie di Navigazione.

6.4 In caso la diminuzione dei costi di cui ai precedenti punti 1, 2 e 3, dell'art.6.2, il viaggiatore ha diritto ad una corrispondente riduzione del prezzo, fermo restando il diritto dell'organizzatore di 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.

## **7) RECESSO DEL TURISTA**

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

- a) aumento del prezzo di cui al precedente art.6 in misura eccedente l'8%;
- b) modifica significativa di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista;
- c) non possano essere soddisfatte le richieste specifiche formulate al momento della prenotazione e già accettate dall'Organizzatore.

7.2 Nei casi di cui sopra, il turista 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 quattordici giorni dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

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

7.4. Al turista che receda dal contratto prima della partenza, al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati, a titolo di penale ed indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5 comma 1, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni si intende dal lunedì al venerdì, non include quello del recesso) la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio:

- a) 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni prima della partenza
- b) 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni prima della partenza
- c) 50% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 9 a 3 giorni prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

Inoltre, saranno applicate le spese Gestione Pratica che ammontano:

Pacchetti trasporto + alloggio euro 50 per persona (nel caso di prenotazioni di Solo alloggio euro 50 per camera)

Le medesime somme dovranno essere corrisposte anche da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

**Nessun rimborso spetta al viaggiatore che non si presenta il giorno di arrivo o che decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso. Tali corrispettivi si applicheranno anche nel caso di gruppi precostituiti, a meno che essi non vengano espressamente indicati in misura diversa nel contratto ad essi relativo.**

7.5 Nel caso sia stata sottoscritta l'assicurazione a copertura degli eventi di cancellazione potrà essere richiesto alla stessa assicurazione il rimborso delle penali nei casi e secondo le modalità previste dalle condizioni di polizza.

7.6 In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che abbiano 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 alcuna penale, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

## **8) MODIFICHE RICHIESTE DAL TURISTA**

Non è possibile, dopo la conferma della prenotazione, effettuare modifiche a qualsiasi servizio del pacchetto di viaggio. Se il turista intende modificare uno o più servizi compresi all'interno del pacchetto (es. data di partenza, aeroporto di

partenza, destinazione, hotel ecc.) è necessario annullare la prenotazione ed effettuare un'altra con tariffa e disponibilità attualizzata al momento della nuova prenotazione.

Inoltre, le modifiche (totali o parziali della prenotazione) richieste dopo che la prenotazione è già stata confermata da Fruit Viaggi comporteranno l'addebito delle Spese Gestione Pratica e l'eventuale addebito di penali da parte dei fornitori.

Le Spese Gestione Pratica addebitate da Fruit Viaggi ammontano a:

- Pacchetti trasporto + alloggio euro 50 per persona (nel caso di prenotazioni di Solo alloggio euro 50 per camera)

**La diminuzione del numero di passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi art. 7. Recesso del Turista).**

**Per la rettifica in seguito ad errore su nominativo del passeggero precedentemente comunicato saranno richieste le seguenti spese di gestione:**

**- Pacchetti trasporto voli charter + alloggio e Solo alloggio: gratis fino a 7 giorni prima della partenza, dopo tale termine sarà richiesta Spesa Variazione € 20, dopo emissione documenti sarà richiesta Spesa Variazione €50.**

## 9) SOSTITUZIONI

9.1. Il Turista può cedere il contratto ad un terzo a condizione che:

a. provveda a informare per iscritto l'Organizzatore almeno sette giorni prima della data fissata per la partenza, comunicando tutti i dati personali del sostituto;

b. il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del Pacchetto Turistico (passaporto, visti, certificati sanitari, idoneità fisica, requisiti di età ecc.);

c. il cessionario rimborsi all'Organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per la sostituzione.

9.2 Il cedente e il cessionario sono solidalmente obbligati nei confronti dell'Organizzatore al pagamento del prezzo del Pacchetto Turistico, oltre che delle ulteriori spese di sostituzione.

9.3 L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedano 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.

9.4 In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

9.5 Eventuali sconti riconosciuti al cedente potrebbero essere rimossi dalla nuova prenotazione se il cessionario non soddisfa i requisiti richiesti.

9.6 Ove la comunicazione di sostituzione sia effettuata tardivamente rispetto al termine sopra previsto, l'Organizzatore potrà rifiutare la sostituzione e applicare le penali per il recesso da parte del Turista di cui all'Art. 7.4

**Per la sostituzione del passeggero precedentemente comunicato saranno richieste le seguenti spese di gestione:**

- **Pacchetti trasporto voli charter + alloggio: € 50 + adeguamento tariffa fino a 7 giorni prima della partenza, dopo tale termine € 100 + adeguamento tariffa.**

- **Solo Alloggio: adeguamento tariffa fino a 7 giorni prima della partenza, dopo tale termine € 50 + adeguamento tariffa.**

**Per adeguamento tariffa si intende l'applicazione della quota di partecipazione in vigore al momento della richiesta di sostituzione solo ed esclusivamente nel caso in cui quest'ultima abbia subito aumenti.**

## **10) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE**

10.1 L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.

10.2 Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, o che non possa soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore ed accettate al momento della conferma, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

10.3 Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi dell'art. 7.2.

10.4 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 turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

10.5 La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 7.4 qualora fosse egli ad annullare.

10.6 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:

- 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 ed 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;

- 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) ESCURSIONI FACOLTATIVE E ALTRI SERVIZI ACQUISTATI IN LOCO**

La responsabilità del TO è assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto turistico. Le escursioni ed altri servizi disponibili nelle località di destinazione (anche se descritte sul sito web) non formano oggetto



del pacchetto di viaggio, in quanto non organizzate, né vendute da Fruit Viaggi. I nostri assistenti e corrispondenti in loco, vi assisteranno nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire, ma in nessun caso Fruit Viaggi potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi durante l'esecuzione delle stesse.

## **12) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI**

12.1 Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite, per iscritto, le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di pubblicazione sul sito web - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

12.2 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 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/>.

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

12.4 In ogni caso i turisti 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.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.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 turisti potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

12.5 I turisti dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza 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.

12.6 Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

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

12.8 Essi, inoltre, dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di 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'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

12.9 Il turista 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.

12.10 Il turista è altresì tenuto a comunicare, per iscritto, a Fruit Viaggi, 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.

12.11 Il turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

12.12 Il Turista è, infine, tenuto ad informare tempestivamente l'organizzatore (direttamente o tramite il venditore) circa eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del contratto di viaggio, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile

### **13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è fornita sul sito web 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, Fruit Viaggi si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

### **14) REGIME DI RESPONSABILITÀ'**

14.1 L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici siano prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscano 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, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

14.2 Il turista, 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.

14.3 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.

14.4 Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal turista in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può ovviare 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 ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

14.5 Se un difetto di conformità, ai sensi dell'art. 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal turista in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni ai sensi dell'art. 43 del codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62/2018). In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprende 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.

14.6 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 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.

15.7 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.

14.8 Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 6, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 6 si applica il comma 5.

14.9 L'Organizzatore non è responsabile nei confronti del turista per eventuali inadempimenti da parte dell'Agenzia di Viaggi presso cui è stato prenotato il Pacchetto Turistico.

14.10 L'Organizzatore, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali danni che derivino da prestazioni di servizi forniti da terzi estranei e non facenti parte del pacchetto turistico ovvero che derivino da iniziative assunte in via autonoma dal turista nel corso del viaggio. Inoltre, l'Organizzatore sarà responsabile solo per ciò che i suoi dipendenti, agenti e fornitori fanno o omettono di fare, se essi in quel momento agiscono nell'esercizio delle loro mansioni (per i dipendenti) o stanno conducendo un lavoro che l'Organizzatore ha chiesto loro di fare (per gli agenti e i fornitori).

## **15) LIMITI DEL RISARCIMENTO**

15.1. Il risarcimento del danno non potrà superare i limiti previsti dalla CCV e dalle altre convenzioni internazionali applicabili, in combinato con le disposizioni nazionali ed internazionali vigenti, applicabili all'obbligazione risarcitoria dedotta dalla parte che ne risulti titolare.

15.2 Ai sensi dall'art. 43, comma 5, del Codice del turismo, il risarcimento del danno dovuto al turista, per difetto di conformità dei servizi erogati, non può essere superiore al triplo del prezzo totale del pacchetto, fatto salvo il risarcimento dei danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa.

15.3 Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

15.4. 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

## **16) OBBLIGO DI ASSISTENZA**

16.1 L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà, anche 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) POSSIBILITA' DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE**

17.1 Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore.

17.2 Ai fini del rispetto dei termini o periodi di prescrizione, di cui all'art. 43 (commi 7 e 8), la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

## **18) STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

18.1 Ai sensi 36, comma 5, lettera g, del Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62/2018), l'organizzatore potrà egli stesso 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. L'Organizzatore cercherà sempre di risolvere qualsiasi reclamo legittimo in maniera amichevole.

18.2 Fruit Viaggi di Sosest S.P.A. nel rispetto della direttiva UE n. 11/2013, dichiara altresì di essere disponibile a valutare l'adesione all'istituto della mediazione e/o negoziazione assistita di cui il turista volesse avvalersi in caso di insorgenza di controversie.

## **19) DIRITTO DI RECESSO VENDITA A DISTANZA**

19.1 In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque 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.

19.2 Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, 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.

## **20) ASSICURAZIONE**

20.1 In applicazione dell'art. 47, comma 1, del Codice del Turismo, la Fruit Viaggi di Somet S.P.A. è assicurata per la responsabilità civile con polizza ERGO Reiseversicherung AG (n.41770209-RC19) depositata presso gli uffici FRUIT VIAGGI.

20.2 Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile ed anzi consigliabile stipulare, al momento della prenotazione o presso l'agenzia di viaggi, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli.

## **21) FONDO DI GARANZIA**

I pacchetti turistici, ai sensi dell'art. 47, comma 2, del Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62/2018) 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 turista, nel caso in cui il pacchetto include il trasporto, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

Fruit Viaggi di Somet S.P.A. ha aderito al Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. con certificato n. A/70.1888/2/2018/R. I turisti che hanno acquistato un pacchetto turistico organizzato o intermediato da Fruit Viaggi sono garantiti da Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. - Via Nazionale 60 - Roma - C.F. 13932101002, Repertorio MIBACT nota 0066115 del 28 giugno 2016.

In caso di insolvenza o fallimento i turisti possono prendere contatti con il Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. ai seguenti recapiti:

Tel: 06.99705791 - Mobile.: 348.80749285 - mail: [fondo@garanziviaggi.it](mailto:fondo@garanziviaggi.it)

Sul sito [www.garanziviaggi.it](http://www.garanziviaggi.it) è possibile consultare le informazioni sulle modalità di funzionamento del Fondo, sulle richieste di rimborso, sulla normativa di riferimento nonché scaricare il modulo per l'istanza di ammissione al Fondo".

## **ADDENDUM: CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA 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 ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n.3 e n.6; art. da 17 a 23; art. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione, nonché dalle altre pattuizioni specificamente 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; art. 5; art. 7.4; art. 12; art. 13. 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.).

**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 sono commessi all'estero.*

**Trattamento dei dati personali:** La raccolta dei dati personali del Turista viene effettuata dall'organizzatore direttamente in caso di vendita diretta o tramite il venditore presso cui lo stesso effettua la sua prenotazione.

Al momento della raccolta di tali dati l'organizzatore, in caso di vendita diretta, o il venditore dovranno fornire al turista idonea informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR). In ogni caso, ai fini del suddetto regolamento si precisa che il viaggiatore è tenuto a comunicare al venditore e all'organizzatore tutti i Suoi dati personali in quanto necessari ai fini dell'esecuzione degli obblighi di cui al presente contratto. L'Organizzatore tratterà tali dati in qualità di "Titolare autonomo di trattamento" ai sensi di legge. L'Organizzatore potrà comunicare i dati del Viaggiatore a qualsiasi società (anche esterna) nonché alle Autorità dei porti di scalo o Albergatori o Tour Operator o Compagnie aeree, ove necessario, per eseguire gli obblighi di cui al presente contratto o ove richiesto dalla normativa italiana o estera. La raccolta dei dati e il relativo trattamento potranno essere effettuati sia con strumenti elettronici che cartacei.

Tale conferimento di dati è obbligatorio ed un eventuale rifiuto al loro trattamento da parte del viaggiatore avrà come conseguenza l'impossibilità di consentire la fornitura del servizio richiesto. Il Responsabile del trattamento preposto dall'Organizzatore al trattamento dei dati è domiciliato, per la carica, presso Fruit Viaggi di Siset S.P.A. - Via Paolo Rivero, 57 - 81031 Aversa (CE) - P.IVA 05906601215

Ai sensi degli articoli 15 e seguenti del Regolamento, l'interessato ha il diritto di chiedere in qualunque momento, l'accesso ai suoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18, ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che lo riguardano, nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento. In ogni momento, l'interessato ha la possibilità di revocare ex art. 7 del Regolamento il consenso prestato, proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati sia contrario alla normativa in vigore.

È possibile formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei dati ex articolo 21 del GDPR nella quale dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare l'istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato.

Le richieste vanno rivolte, per iscritto, al Titolare del Trattamento all'indirizzo: [privacy@fruitviaggi.it](mailto:privacy@fruitviaggi.it)

Agg. 11 Novembre 2020