



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

### PREMESSA

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le presenti condizioni generali di contratto (di seguito e nel contratto, denominate anche Condizioni generali di partecipazione o CGP), la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo online o nel programma su misura o nel preventivo, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore o direttamente dall'organizzatore al viaggiatore (nel caso di vendita diretta). Le presenti condizioni generali (versione 10/2020) potrebbero essere soggette a modifiche o integrazioni; prima di sottoscrivere il contratto, si prega di prendere visione delle condizioni generali di contratto aggiornate, visualizzabili sul sito web [www.altrimentiviaggiinmoto.it](http://www.altrimentiviaggiinmoto.it), nella sezione "download".

Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le condizioni generali.

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale ed operare secondo quanto ivi previsto. Altrimenti On The Road di ALTRIMENTI srl con sede in Verona via Betteloni, 60 (di seguito "ALTRIMENTI" o l'"Organizzatore") è abilitata all'esecuzione della propria attività con SCIA 98550/16 alla Provincia di Verona. L'Organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio italiano devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti (assicurazione ALTRIMENTI per la RC: polizza n. 4438475 stipulata con europ Assistance). I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori. Si rimanda ai successivi articoli 21 e 22.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;
- b) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, 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 vigente;
- c) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell'art. 33 del codice del turismo;
- d) "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- e) "stabilimento": lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- f) "supporto durevole": ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- g) "circostanze inevitabili e straordinarie": 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;
- h) "difetto di conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- i) "minore": persona di età inferiore ai 18 anni;
- l) "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO

4.1. Si intende "pacchetto turistico" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: 1. Il trasporto di passeggeri; 2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisca parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come "servizio turistico integrativo") 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;
- 4.2. Si intende "servizio turistico collegato" 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.

## 5. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE

5.1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente l'organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente "modulo informativo standard" e comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

- a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;
- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- c) 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;
- d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'art. 41 c. 5 lett. a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore;
- h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore
- l) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea".

Se tali informazioni non sono presenti sul catalogo online, al viaggiatore verranno comunicate sul programma su misura e/o nel preventivo di viaggio.

5.2. Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni previste dal "modulo informativo standard" di cui all'allegato A, parte II, del codice del turismo.

5.3. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida; gli orari definitivi dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica. I dettagli relativi ai voli di linea verranno comunicati al momento della richiesta di prenotazione degli stessi, in base alle informazioni "in tempo reale" rese disponibili dai sistemi di prenotazione aerea.

5.4. I prezzi riportati nel catalogo online sono validi solo per le partenze nelle "date fisse" ivi indicate. Le proposte di viaggio presentate sul sito o sul catalogo verranno quotate al momento della richiesta di preventivo.

5.5. I parametri ed i criteri di adeguamento del prezzo dipendono e cambiano a seconda della destinazione e dei giorni di prenotazione.

## 6. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI

6.1. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia del contratto/proposta contrattuale su un supporto durevole.

6.2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto/proposta contrattuale di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'art. 45 c. 1 lett. h) del

d.lgs. 206/2005, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

6.3. prenotazioni tramite agenzia venditrice: il contratto di pacchetto turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso il venditore.

6.4. prenotazioni dirette con ALTRIMENTI: il contratto riporta le richieste formulate dal viaggiatore anche in base al preventivo inviato in precedenza da ALTRIMENTI ed accettato dal viaggiatore. Il contraente dovrà apporre la propria firma il calce al modello contrattuale. **In caso di contratto concluso a distanza mediante invio del modello contrattuale per mail, il viaggiatore deve leggerlo attentamente, segnalare tempestivamente eventuali errori od omissioni, sottoscriverlo e inviare una copia scansionata e firmata per mail o fax. Per agevolare i viaggiatori che siano impossibilitati ad effettuare tale operazione, essi possono, in alternativa, rispondere alla stessa mail con cui hanno ricevuto il contratto, confermandola. Tale risposta vale come presa visione ed accettazione di quanto ivi indicato e il viaggiatore deve quindi pagare l'acconto indicato. Il pagamento dell'acconto indicato sul modulo contrattuale implica accettazione del contratto e volontà a contrarre.** L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore. I servizi elencati nel contratto si devono intendere confermati solo quando riportano lo status: "confirmed". La richiesta da parte del viaggiatore di servizi in "richiesta impegnativa" deve intendersi irrevocabile per un periodo di 30 giorni se non diversamente concordato e l'eventuale cancellazione da parte del viaggiatore prima che il servizio possa essere confermato comporterà l'applicazione di penali che verranno quantificate in relazione al singolo servizio.

6.5 Il viaggiatore deve comunicare al venditore e all'organizzatore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore. Il viaggiatore è quindi tenuto a precisare espressamente che un determinato servizio turistico è considerato significativo o essenziale per la finalità turistica del proprio viaggio; in assenza di tale espressa indicazione non verrà considerato tale.

6.6.I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio ed a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

6.7. Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto. Pertanto nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta all'organizzatore o al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione.

6.8. Se il pacchetto include un noleggio moto/auto il contraente dovrà comunicare il nominativo di chi sottoscriverà in loco il contratto di noleggio, che guiderà la moto/auto e che dovrà essere l'intestatario della carta di credito da utilizzarsi a garanzia sul veicolo.

## 7. PAGAMENTI

7.1. All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta:

- a) la quota d'iscrizione pari ad euro 80,00 (vedi art. 8);
- b) acconto nella misura indicata da ALTRIMENTI.

I pagamenti (acconto e saldo) dovranno essere improrogabilmente versati entro i termini stabiliti nel preventivo e/o nella conferma di prenotazione. Salvo se diversamente previsto in relazione a singole pratiche ed evidenziato nella conferma di prenotazione, l'acconto è normalmente pari al **30% del prezzo del pacchetto**; insieme all'acconto, e comunque entro la data di emissione dei biglietti aerei, devono essere versati tutti i costi relativi alla biglietteria aerea emessa/da emettere e i costi relativi ad altri servizi a tariffa speciale o soggetti a particolari restrizioni (come evidenziato nel preventivo e/o nelle note del contratto al rigo corrispondente). Il saldo deve essere versato entro 30 giorni lavorativi dalla partenza.

7.2. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione all'organizzatore delle somme versate dal viaggiatore al venditore comporterà la automatica risoluzione di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il venditore, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite del venditore.

## 8. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO

8.1 Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel preventivo e/o sul sito web di ALTRIMENTI o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti del sito o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

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

Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, anche tramite il venditore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 9.2. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

8.2. Il prezzo è composto da:

- a) quota di iscrizione o quota gestione pratica pari ad euro 80,00 per gli adulti, euro 40,00 per i bambini da 2 a 12 anni (non compiuti);
- b) quota di partecipazione;
- c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti;
- d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza;
- e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

8.3. I programmi sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali e tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore al momento della predisposizione del preventivo. Considerando che i prezzi sono continuamente suscettibili di variazioni da parte dei singoli fornitori, il prezzo definitivo verrà comunicato al momento della conclusione del contratto, anche secondo la disponibilità effettiva dei servizi richiesti. La garanzia di una determinata tariffa aerea è assicurata solamente al momento dell'emissione della biglietteria.

8.4. In relazione a quanto previsto nei commi precedenti si precisa, se non diversamente indicato, che le variazioni del corso dei cambi rispetto a quello vigente alla data della conferma/estratto conto incideranno sull'intera quota del singolo servizio oggetto di eventuale variazione. **In**

**Canada e negli USA sono possibili e non prevedibili in anticipo aumenti o applicazione di tasse locali o resort fee diverse da quelle indicate nel contratto.**

8.5 Al momento della prenotazione il viaggiatore può acquistare il servizio "blocca prezzo" al costo di euro 60,00 per persona onde evitare che il prezzo del pacchetto possa subire aumenti.

## **9. MODIFICA, RECESSO DELL'ORGANIZZATORE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

9.1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, purché si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicandole al viaggiatore su un supporto durevole, anche tramite il venditore.

9.2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare le richieste specifiche accettate in precedenza e riportate espressamente nel contratto oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

9.3. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o il pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

9.4. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del precedente comma se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 codice turismo.

9.5. 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: a) 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 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; b) 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.

## **10. RECESSO DEL VIAGGIATORE**

10.1. Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio purché versi all'organizzatore adeguate spese di recesso, o, se previste, spese di recesso standard (penali di cancellazione) previste dall'organizzatore, che dipendono dalla destinazione prescelta e dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.

Le spese di recesso standard sono riportate di seguito, ma poiché sono calcolate sulla base dei servizi quantificabili al momento della loro conferma e dipendono da quanto comunicato in tempo reale dai singoli fornitori, fa fede quanto indicato nella conferma di prenotazione.

Fatto salvo quanto diversamente indicato nella conferma dei servizi/pacchetto, in relazione a singole prenotazioni, **ALTRIMENTI applica le seguenti spese di recesso standard:**

100% Quota individuale di gestione pratica

100% del premio della/e copertura/e assicurativa/e

100% delle penali applicate dalle compagnie aeree in relazione ai biglietti emessi, precisando che i biglietti potrebbero non essere rimborsabili fin dal momento dell'emissione degli stessi.

**Inoltre, sono dovute le seguenti percentuali:**

### **VIAGGI INDIVIDUALI/SELF:**

- dalla conferma fino a 31 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione;
- da 30 a 21 giorni prima della partenza: 40% della quota di partecipazione;
- da 20 al 11 giorni prima della partenza: 70% della quota di partecipazione;
- da 10 al giorno della partenza: 100% della quota di partecipazione

### **NOLEGGIO MOTO:**

- fino a 31 giorni: penale del 10% dell'importo totale della prenotazione,
- da 30 a 21 giorni: penale del 40% dell'importo totale della prenotazione,
- da 20 a 11 giorni: penale del 70% dell'importo totale della prenotazione,
- da 10 giorni al giorno della partenza: penale del 100% dell'importo totale della prenotazione.

Le Penali di cancellazione sono calcolate sull'importo totale della prenotazione ovvero: tariffa giornaliera di noleggio + tariffa chilometraggio giornaliero + Assicurazioni VIP e VIP ZERO + SLI.

Cambi di prenotazione: ciascun cambio comporta un addebito di US \$ 80.00.

Le modifiche comprendono: cambio modello moto, luogo di ritiro e riconsegna, date e one way fee.

### **TOUR GUIDATI EAGLE RIDER:**

- fino a 45 giorni prima della partenza: 500 dollari a persona;
- da 44 a 31 giorni prima della partenza: 60% della somma totale del tour (per la somma restante verrà consegnato un voucher di noleggio per viaggi futuri che potrà essere utilizzato entro 18 mesi dalla data iniziale del tour precedentemente prenotato).
- da 30 giorni al giorno della partenza: 100% della somma totale del tour e servizi aggiuntivi.

### **TOUR GUIDATI ALTRIMENTI:**

- fino a 60 giorni prima della partenza: euro 1.000,00 per persona
- da 60 a 45 giorni prima della partenza: 60% della somma totale del tour;
- da 44 giorni al giorno della partenza: 100% della somma totale del tour

Ai viaggiatori sprovvisti dei corretti documenti di viaggio non sarà permesso l'imbarco, non verrà loro rimborsato il viaggio e si applicheranno le penali sopra indicate. Si precisa che: **il riferimento è sempre ai giorni lavorativi** (sabato, domenica e festivi esclusi) ; per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti e che per determinati servizi possono essere del 100% già al momento della proposta irrevocabile o della prenotazione/conferma da parte dell'organizzatore. Le eventuali variazioni rispetto alle spese standard sopra previste saranno indicate nel preventivo o nella corrispondenza in corso con il cliente.

In ogni caso, nessun rimborso o risarcimento spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.

10.2. Il viaggiatore può stipulare delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. In base al pacchetto prescelto, l'organizzatore informa il viaggiatore sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di tali assicurazioni. La polizza di assistenza medico – bagaglio è normalmente inclusa nel pacchetto, mentre le polizze a copertura delle spese di recesso sono normalmente facoltative e consigliate (si veda il successivo articolo 19)

10.3. Le spese di recesso non sono dovute per le ipotesi previste dal precedente articolo 9 punto 2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

10.4. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (così come definiti dall'art. 45 c.1 lett. h) codice consumo), il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita 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. Nei casi di offerte di con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso. Il diritto di recesso è escluso per i contratti a distanza ai sensi dell'art. 47 c.1 lett. g) del codice del consumo.

## **11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

11.1. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione del contratto, 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.

11.2. 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.

11.3. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato al punto 1, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta si applica il punto 15.5.

11.4. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i punti 15.6 e 15.7.

## **12. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE**

12.1 Il viaggiatore può far sostituire a sé altra persona sempre che:

- a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto;
- b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo. Salvo ove diversamente quantificato in relazione a singole pratiche, le spese amministrative di ALTRIMENTI per la variazione della pratica sono pari ad euro 150,00 a variazione.

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

12.3. In applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

12.4. Se il viaggiatore richiede la variazione di un elemento e/o servizio turistico di una pratica già confermata e purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, dovrà corrispondere all'organizzatore le spese amministrative e di gestione pratica (euro 100,00 salvo se diversamente comunicato) e le spese conseguenti alla modifica stessa (nell'ipotesi debba essere rimessa biglietteria aerea, la cessione comporterà l'applicazione della tariffa aerea disponibile in tale data).

12.5. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto potrebbe non essere accettata da singoli fornitori di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine indicato al primo comma. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi e, nel caso in cui la sostituzione non fosse possibile il viaggiatore dovrà corrispondere i corrispettivi per il recesso previsti all'articolo 10 (salvo se diversamente quantificato).

## **13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

13. 1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di pubblicazione del sito – concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione. Per i viaggi negli USA e in Canada è necessario che il viaggiatore che ne ha i requisiti si attivi tempestivamente per richiedere l'autorizzazione ad entrare nel Paese senza visto (procedura ESTA per gli USA e procedura ETA per il Canada). Le domande devono essere inoltrate on line direttamente dal viaggiatore e non è garantibile che l'esito sia positivo; in questi casi è quindi necessario che il viaggiatore faccia richiesta di visto in tempo utile prima della partenza. I tempi minimi di

elaborazione di una domanda da parte dell'Ambasciata è di minimo 5 settimane dal momento della ricezione della domanda completa. Si rimanda ai siti ufficiali in continuo aggiornamento per tutte le informazioni, le condizioni ed i requisiti: <http://www.esta.us/italiano.html> e <https://it.usembassy.gov/it/visti/niv/> per gli USA e <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta/apply-it.html> per il Canada.

13.2. Per le norme relative all'espatrio dei minori italiani si rimanda espressamente a quanto indicato sul sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento individuale valido per l'espatrio (passaporto, o per i Paesi UE, carta di identità valida per l'espatrio con indicazione dei nomi dei genitori). I minori di anni 14 e i 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/>.

13.3. I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le proprie rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

13.4. I viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani: le locali questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguarsi in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

13.5. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza prima della richiesta di prenotazione e, al momento della partenza, dovranno accertarsi 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.

13.6. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro immediate vicinanze e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l'eventuale incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto, il viaggiatore dovrà assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it). Le informazioni di cui sopra non sempre possono essere contenute nei cataloghi, anche on line, poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze") o la centrale operativa al n 06.491115 e sul sito dell'OMS tramite il sito [www.who.int](http://www.who.int). Il viaggiatore è tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare la correttezza dei propri documenti personali e di eventuali minori, nonché di munirsi di documenti validi per l'espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il venditore o l'organizzatore non hanno l'obbligo di procurare visti o documenti.

13.7. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località oggetto di "sconsiglio o "avvertimento" 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.

13.8. I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

13.9. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano causato o contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento o altri obblighi in questione nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza, nonché per l'esercizio del diritto di surrogazione nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

13.10. Il viaggiatore deve sempre comunicare TEMPESTIVAMENTE all'organizzatore, anche tramite il venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo articolo 15.

#### **14. HOTEL - CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA - RESORT FEE - PARCHEGGI**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita sul sito od in altro materiale informativo 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 membri della UE cui il servizio si riferisce ALTRIMENTI 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 viaggiatore.

In alcune località degli Stati Uniti alcuni alberghi, a fronte di servizi accessori, applicano delle quote denominate "Resort fee", che verranno addebitate direttamente in loco sulla carta di credito dei viaggiatori, indipendentemente dall'effettivo utilizzo dei servizi inclusi nella fee. In tali casi ALTRIMENTI non può essere ritenuta responsabile per tali addebiti e tali somme non verranno rimborsate da ALTRIMENTI. Le autorità locali e gli hotel applicano le fee e tasse locali in vigore al momento del soggiorno, che potrebbero quindi essere diverse da quelle comunicate nel contratto e/o nel preventivo di ALTRIMENTI.

Le auto e moto presso gli hotel devono essere parcheggiate in appositi spazi/parcheggi, il cui costo non è mai incluso nel prezzo del pacchetto. Spesso si tratta di parcheggi esterni e non gestiti dagli alberghi o dalle strutture che ospitano i viaggiatori; non è possibile garantire la disponibilità di spazi per tutti gli ospiti. Il prezzo di tali parcheggi, nelle grandi città, è spesso elevato e dovrà essere pagato in loco direttamente dai viaggiatori.

#### **15. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO**

15.1. Ai sensi dell'art. 42 codice turismo, l'organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici debbano essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 del codice civile.

15.2. Il viaggiatore, ai sensi degli art. 1175 e 1375 c.c., 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. ALTRIMENTI può essere contattata ai recapiti indicati nei documenti di viaggio consegnati/inviati al viaggiatore prima della partenza. Il numero di assistenza diretto di ALTRIMENTI, **operativo h24/7/365, è +39 392 8422092**; è un numero di cellulare italiano, utilizzato da

personale di ALTRIMENTI parlante italiano; i costi della telefonata sono quelli di cui al contratto telefonico del cellulare del viaggiatore o delle chiamate internazionali verso mobile italiano. Il numero può essere utilizzato per telefonate, ma non per l'invio di sms, mms, Whatsapp, o altre app di messaggistica.

15.3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica il punto 16.

15.4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma precedente, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata tempestivamente ai sensi del punto 15.2, il viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano 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.

15.5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'art. 1455 del c.c., 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 viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 15.2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi del successivo punto 16 una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

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

15.7. La limitazione dei costi di cui al precedente comma 15.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, par. 1, lett. a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

## **16. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI**

16.1. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

16.2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.

16.3 Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

16.4. All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'UE, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

16.5. Il presente contratto espressamente prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nella misura non inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

16.6. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del codice del turismo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri regolamenti comunitari e convenzioni internazionali applicabili devono detrarsi gli uni dagli altri.

16.7 Nel caso in cui siano attivabili i rimedi e le tutele previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11.02.2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, tali tutele e reclami devono essere inviati e fatti valere direttamente nei confronti del vettore aereo.

16.8. ALTRIMENTI non è responsabile per il trasporto dei bagagli e quindi per danni o smarrimenti, né per il furto o danneggiamento degli stessi avvenuti durante il viaggio. Le richieste di rimborso o risarcimento danni vanno indirizzate direttamente alla compagnia aerea, hotel o altro fornitore di servizi. I passeggeri aerei possono normalmente effettuare una dichiarazione **di speciale valore per il bagaglio registrato**, alle condizioni ed ai prezzi stabiliti dalla singola compagnia aerea. In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio aereo, va compilato un apposito modulo di reclamo (P.I.R. – Property Irregularity Report) direttamente in aeroporto, senza il quale nessun indennizzo viene accordato.

I viaggiatori devono prendere visione delle condizioni della propria polizza assicurativa (inclusa o facoltativa); si evidenzia che tutte tali polizze coprono solo le spese di prima necessità in caso di furto del bagaglio e che non rimborsano il costo di attrezzatura tecnica, di equipaggiamento particolare o beni preziosi e/o di valore. Nel caso in cui i bagagli dei viaggiatori contengano abbigliamento, oggetti o beni di valore superiore al massimale di polizza, è altamente consigliabile stipulare una polizza facoltativa prima della partenza.

## **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

17.1 L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui al punto 15.7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. I documenti di viaggio consegnati ai viaggiatori prima della partenza riportano i numeri dei corrispondenti locali da contattare in caso di necessità. Tale servizio di assistenza è normalmente in lingua locale (es. americano negli USA) e talvolta in multilingue.

17.2 Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore. Fatto salvo quanto indicato all'art. 15.2. i reclami devono essere inviati ad ALTRIMENTI per mail, pec o raccomandata.

## **18. RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE**

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

## **19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo) di cui al punto 10, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

La quota d'iscrizione per i contratti di pacchetto turistico include una polizza base medico – bagaglio visualizzabile al sul sito [www.altrimentiviaggi.com](http://www.altrimentiviaggi.com) nell'area riservata alle assicurazioni.

Le polizze vendute da ALTRIMENTI sono sempre visualizzabili tramite link dalla home page del sito nella sezione "info utili" o sul sito della compagnia di assicurazioni. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplica i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c.

I viaggiatori, prima della prenotazione, devono comunicare eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si potrebbe rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte normalmente dall'organizzatore o incluse nel prezzo del pacchetto.

## **20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

L'organizzatore fornirà al viaggiatore informazioni riguardo alle eventuali esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013;

## **21. GARANZIE AL VIAGGIATORE**

21.1. L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. ALTRIMENTI ha stipulato la polizza RC n. 4438475 con Europ Assistance per un massimale di euro 2.100.000,00 per sinistro ed evento.

21.2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo. A tale scopo ALTRIMENTI, tramite il A.I.A.V. Fondo Il Salvagente s.c. a r.l. , ha stipulato la polizza assicurativa con Ami Assistance (Polizza numero 2021-1-4262). In caso di necessità il viaggiatore dovrà contattare immediatamente la centrale operativa in lingua italiana che è in funzione h24, per 365 giorni all'anno, telefonando al numero **+39 011-0888111** La corrispondenza dovrà poi essere inviata all'ufficio sinistri.

L'estratto della polizza con le modalità per accedere alla garanzia, i termini di presentazione dell'istanza e tutti i dettagli della predetta polizza sono indicati nelle condizioni contrattuali stabilite dalla Compagnia e sono visualizzabili al sito [www.altrimentiviaggimoto.it](http://www.altrimentiviaggimoto.it) nella sezione "Fondo di Garanzia" nella home page.

21.3 Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.

## **22. SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI**

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio.

In caso di prenotazione di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

**COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 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.

**INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL REG. 2027/1997** I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: Non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 DSP (equivalenti a circa 120.000 Euro) 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 4.150 DSP (circa 5.000 Euro). In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa 1.200 Euro). È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione. I Vettori appartenenti a Stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato.

In attuazione del Reg. (CE) N. 2111/2005 del Parlamento Europeo relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo vi segnaliamo il link in cui consultare tale elenco costantemente aggiornato:

[https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_it](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_it)

**VERSIONE 03/2023 del 12.9.2023**

Condizioni valide per prenotazioni dal 12.9.2023 in poi

ALTRIMENTI SRL

sede legale: Via C. Betteloni, 60

PI/CF 04442930238 - ISCR.CCIAA R.E.A. VR-420882

Tel. [0452227436](tel:0452227436) - [0458408913](tel:0458408913)

PEC: [altrimentisrl@pec.it](mailto:altrimentisrl@pec.it)

L'informativa privacy è visualizzabile al seguente link: <https://www.altrimentiviaggiinmoto.com/informativa-sulla-privacy.html> oppure è raggiungibile dalla home page di ALTRIMENTI , cliccando su "informativa sulla privacy"

### **INFORMAZIONI IMPORTANTI**

#### **da considerarsi parte integrante delle condizioni generali di partecipazione**

#### **A) Camere Doppie:**

Le camere doppie (occupate da due persone) possono essere composte da:

- 2 letti a 1 piazza e mezzo (double double room); - 1 letto matrimoniale grande (king size bed); - 1 letto matrimoniale standard (queen size bed). Eventuali richieste quali camere comunicanti, letto matrimoniale, letti separati, piani alti, piani bassi, culla etc. saranno da noi trasmesse ai vari alberghi ma la conferma potrà avvenire, previa disponibilità, solo in loco al momento dell'accettazione con possibile conseguente richiesta di supplemento. Mancate assegnazioni non saranno imputabili ad ALTRIMENTI.

#### **B) Camere con Piano Famiglia:**

Trattasi sempre di una camera doppia (vedasi definizione di camera doppia sopra) che consente di ospitare gratuitamente o a prezzo ridotto uno o più bambini con 2 adulti paganti utilizzando i letti preesistenti. Solo alcuni alberghi consentono tale sistemazione.

#### **C) Camere Triple/Quadruple:**

Ricordiamo che, negli Usa, le camere triple e quadruple non hanno mai i 3 o 4 letti.

Per tripla e quadrupla si intende l'occupazione di 3 o 4 persone nella stessa camera utilizzando i letti preesistenti: generalmente due letti da 1 piazza e mezzo (double double) oppure 1 letto matrimoniale grande (king size). Raramente viene fornito un letto supplementare (rete pieghevole/branda/futon) facendone esplicita richiesta all'arrivo in hotel (talvolta a pagamento). Precisiamo che in alcuni alberghi , a causa di severe regole anti incendio, il letto aggiunto non viene mai fornito.

#### **D) Overbooking:**

Trattasi di prenotazioni ricevute dall'hotel per numero camere superiori alla disponibilità; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dal controllo di ALTRIMENTI. L' overbooking è ammesso dai contratti standard alberghieri; al verificarsi di tale evento l'hotel ha l'obbligo di "riproteggere" i clienti in hotel e sistemazioni di pari categoria. L'overbooking può essere operato dall'hotel senza preavviso e quindi anche la mancanza di tale preventiva informazione non può costituire oggetto di contestazione nei confronti dell'Organizzatore.

#### **E) Tour guidati/con accompagnatore**

Il tour leader potrebbe non essere un accompagnatore professionista; tra i propri compiti vi è quello di coordinamento, organizzazione e prima assistenza in caso di contrattempi. Nel caso di mezzi di trasporto ed attrezzature messe a disposizione dall'Organizzatore, la loro gestione ed utilizzo sarà affidata al tour leader. Il viaggiatore che, di sua iniziativa, decida di separarsi dal gruppo, definitivamente o provvisoriamente, ad esempio per compiere una variazione d'itinerario, nulla potrà pretendere come rimborso di servizi non usufruiti e rinuncia all'assistenza prevista. Sarà poi suo onere tenersi informato sulla posizione del gruppo e provvedere a raggiungerlo.

ALTRIMENTI non effettua controlli sui veicoli propri dei partecipanti, né sulla perizia di guida dei conducenti. Si precisa che danni, disagi, ritardi o variazioni di itinerario derivanti o causati dai mezzi propri di uno o più partecipanti o dall'imperizia di guida di altri partecipanti non possono comportare una responsabilità in capo ad ALTRIMENTI.

L'itinerario indicato nel programma costituisce un programma di massima che potrà subire variazioni ad insindacabile giudizio dell'Organizzatore o del capogruppo, per esigenze connesse allo svolgimento dello stesso ed in funzione della percorribilità degli itinerari prescelti, delle condizioni meteorologiche, delle eventuali avarie meccaniche dei veicoli, delle situazioni socio-politiche e di tutti gli eventuali imprevisti non imputabili all'Organizzatore. Nel caso in cui sia necessario risolvere problemi e/o imprevisti che rendano impossibile o gravosa la prosecuzione del viaggio anche ad uno solo dei partecipanti, il viaggio potrà essere interrotto e/o sospeso, sia parzialmente che interamente, per risolvere il problema o supportare i partecipanti nella gestione dell'emergenza o del problema contingente. In base alla concreta situazione e a suo insindacabile giudizio, il capogruppo potrà scegliere se rimanere con il partecipante impossibilitato a proseguire oppure con il resto dei partecipanti. L'incidente stradale e il guasto meccanico sono considerati un fatto proprio del viaggiatore (art. 15) e l'Organizzatore non è tenuto al risarcimento o al rimborso per i servizi non fruiti.

#### **F) Escursioni e Servizi Facoltativi acquistati in loco**

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dai viaggiatori in loco e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del contratto stipulato con ALTRIMENTI nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta all'Organizzatore anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

#### **G) Viaggio con veicolo del viaggiatore**

Il viaggiatore che intende utilizzare un mezzo proprio deve comunicarlo ad ALTRIMENTI al momento della prenotazione, indicando anche il nome dell'eventuale passeggero al seguito. Il conducente si assume ogni responsabilità in merito al proprio mezzo (efficienza meccanica, manutenzione, rifornimenti, possesso di documenti per effettuare il viaggio) e garantisce che il mezzo è adatto e adeguato all'itinerario prescelto. L'organizzatore e i suoi rappresentanti non si assumono alcuna responsabilità circa il mezzo di trasporto utilizzato dal viaggiatore (es. incidenti, multe, furto, danni ad altri viaggiatori, ritardi ecc.).

#### **H)Comportamento non diligente del viaggiatore**

In considerazione della tipologia di viaggio, i partecipanti che con il proprio comportamento e/o modo di guida siano tali da mettere potenzialmente a rischio ed in pericolo il resto del gruppo o minare l'armonia del gruppo possono essere, ad insindacabile giudizio del capogruppo o dell'Organizzazione, allontanati dal gruppo, anche a tutela del resto del gruppo, e dovranno proseguire autonomamente il viaggio, senza che ne derivi un obbligo di assistenza, risarcimento o di rimborso di alcunché da parte dell'Organizzatore.

#### **I) Trasporto bagagli sui mezzi dell'organizzazione**

Laddove è previsto un mezzo assistenza al seguito (es. van di appoggio), i partecipanti hanno diritto al trasporto di un bagaglio per moto (di dimensioni standard) sul mezzo dell'Organizzazione, salvo se indicato un numero di bagagli maggiore. Ogni bagaglio in eccesso, qualora ci sia la disponibilità, verrà caricato sul mezzo assistenza previo accordo con il capogruppo. In ipotesi in cui il van sia costretto da circostanze contingenti o imprevedibili (es. incidenti, richiesta di assistenza, deviazioni, soste non previste) potrebbe non viaggiare ed arrivare a destinazione

contemporaneamente al resto del gruppo e l'organizzatore non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali conseguenze correlate (es. consegna dei bagagli in ritardo).

Il servizio di trasporto bagagli non include mai il facchinaggio.

**L) NOLEGGIO AUTO/MOTO:**

Le condizioni di noleggio formulate integralmente sono sempre visualizzabili e scaricabili dal sito web e devono qui intendersi interamente richiamate ed accettate.

I documenti necessari per il noleggio moto sono scaricabili e visualizzabili nell'area "download" della home page di ALTRIMENTI o al seguente link: <https://www.altrimentiviaggiinmoto.com/documenti-per-noleggio.html>

Si ricorda che la prenotazione del noleggio auto/moto deve essere intestata solo ed esclusivamente alla persona che sottoscriverà in loco il contratto di noleggio, che guiderà l'auto/moto e che dovrà essere l'intestataria della carta di credito utilizzata per la garanzia sul veicolo. L'età minima per il noleggio è di 21/25 anni a seconda della società noleggiatrice. E' necessario essere in possesso e fornire una carta di credito (non prepagata/elettronica) intestata al contraente /conducente del mezzo, nonché la patente di guida internazionale. L'eventuale secondo guidatore dovrà essere regolarmente registrato all'atto del ritiro auto/moto. Il deposito cauzionale varia in base al veicolo e al noleggiatore.

L'Organizzatore fornisce il servizio secondo quanto previsto dal pacchetto e secondo le regole e le condizioni della società che fornisce il mezzo. Il conducente sarà ritenuto responsabile per qualsiasi evento che richieda costi aggiuntivi, es. multe stradali, danni non coperti dalle polizze assicurative del veicolo, guasti per incuria, ecc. A questo scopo, il conducente è obbligato a fornire una carta di credito al noleggiatore a garanzia e a prendere nota con attenzione delle polizze integrative e facoltative proposte, da stipularsi direttamente in loco.

**ALTRIMENTI On the Road** di Altrimenti Srl

Via C. Betteloni 60 - 37131 Verona - Italy - Telefono +39 045 2227436 [www.altrimentiviaggiinmoto.com](http://www.altrimentiviaggiinmoto.com)

PI/CF 04442930238 – Cap. Sociale Euro 10.000 interamente versato

REA VR 420882 - Aut. Prov.le 98550