



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

### PREMESSA

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le presenti condizioni generali di contratto, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo) o nel separato programma di viaggio o preventivo, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata da Azemar all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Le condizioni generali riportate sul catalogo annuale cartaceo Azemar stampato a ottobre 2022 potrebbero essere soggette a modifiche o integrazioni durante il periodo di validità del catalogo. Prima di sottoscrivere il contratto, il Viaggiatore è invitato a prendere visione delle condizioni generali di contratto aggiornate visualizzabili sul sito web di Azemar al link: <https://www.azemar.com/condizioni-di-contratto/>. Al contratto si applicheranno le condizioni generali di contratto nella versione pubblicata sul sito web al momento della prenotazione.

Il viaggiatore deve anche prendere visione delle "Informazioni generali" presenti sul catalogo e sul sito, relative alla destinazione prescelta.

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 (autorizzazione Azemar: Regione Lombardia n.9219 del 05/05/1988). 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. Le garanzie prestate da Azemar al viaggiatore, come previste dal Codice del Turismo, sono indicate al successivo art. 21. Le garanzie prestate dall'agenzia venditrice sono indicate nel contratto o richiedibili all'agenzia venditrice stessa.

### 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 costituisce 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,

**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, 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;

#### **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" (sempre visualizzabile sul sito di Azemar, nella sezione "condizioni di contratto") 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'articolo 41, comma 5, lettera 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, c. 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 cartaceo, il viaggiatore potrà reperirle sul sito web di Azemar costantemente aggiornato, nelle pagine relative alle singole strutture, 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.

## **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 o una conferma del contratto su un supporto durevole.

**6.2** Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

**6.3** Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera 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.

**6.4** 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.

**6.5** Il viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore. In mancanza di ciò, tali richieste vengono trasmesse ai fornitori come semplici segnalazioni non vincolanti.

**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** L'eventuale rientro anticipato o il prolungamento del viaggio richiesti in loco dai viaggiatori sono confermabili solo in caso di disponibilità, da verificare al momento della richiesta. I relativi costi sono a carico del viaggiatore che si impegna a versarli tempestivamente all'Organizzatore tramite l'Agenzia venditrice; il prezzo verrà calcolato in base alla quotazione ricevuta dai fornitori e in vigore al momento della richiesta, che potrebbe differire dal prezzo indicato in catalogo. Le modifiche di struttura o sistemazione alberghiera sono confermabili solo in caso di effettiva disponibilità da parte dei singoli fornitori che potrebbero applicare costi o penalità. La differenza di costo sarà calcolata considerando la quota pagata per la struttura/sistemazione prenotata e la quota applicata al momento della richiesta, relativa alla nuova sistemazione.

## **7. PAGAMENTI**

**7.1** All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) la quota individuale di gestione pratica, il premio assicurativo e la Garanzia EuroZero, se acquistata dal Viaggiatore (v. art. 8.2); b) il prezzo totale della biglietteria aerea in caso di voli di linea nonché l'acconto nella misura indicata dall'organizzatore o dal venditore. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione. Salvo se diversamente previsto e comunicato in relazione a singole prenotazioni, l'acconto è pari al 25% del prezzo del pacchetto (a cui si deve aggiungere il 100% del costo della biglietteria aerea di linea) e il saldo deve essere versato entro 30 giorni 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 in catalogo o sul sito web dell'organizzatore o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web di Azemar. 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 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 individuale di gestione pratica pari ad Euro 90 per gli adulti, Euro 45 per i bambini da 2 a 12 anni (non compiuti); b) quota di partecipazione: espressa nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore al viaggiatore; c) costo di eventuali servizi assicurativi o finanziari quali le polizze assicurative a copertura dei costi di annullamento, recesso e/o spese mediche, assistenza o altri servizi richiesti (i servizi assicurativi non sono considerati servizi turistici); d) costo di eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi di destinazione e transito; e) oneri e tasse aeroportuali e\o portuali f) eventuale Garanzia EuroZero

**8.3** I programmi di Azemar sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali e tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore dalla data di stampa del catalogo. Se non diversamente indicato nel preventivo/conferma, il tasso di cambio è di 1 Usd = 1 Eur. Al momento della prenotazione è acquistabile la Garanzia EuroZero; una quota facoltativa ed individuale, che deve essere acquistata da tutti i partecipanti alla stessa pratica e tutela i viaggiatori da eventuali aumenti di prezzo per modifiche del tasso di cambio applicato ai servizi acquistati. Potranno comunque essere applicati gli altri eventuali adeguamenti previsti, es. del costo carburante, nuove tasse locali o aeroportuali e/o visti di ingresso non noti al momento dell'acquisto. Il prezzo della Garanzia verrà indicato nel preventivo e nella conferma (salvo se diversamente indicato, il prezzo alla data di stampa del catalogo è di euro 90,00 a partecipante). La Garanzia EuroZero è acquistabile solo contestualmente alla prenotazione, per partenze per le quali non siano stati ancora definiti e comunicati gli eventuali adeguamenti valutari e non è rimborsabile in caso di annullamento/recesso del contratto.

**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 nella misura del: **65%** sulla quota base di partecipazione per soggiorni con voli di linea; **75%** sulla quota base di partecipazione per soggiorni con voli charter; **100%** su eventuali supplementi, indipendentemente dalla tipologia di viaggio, **100%** nel caso di quote riferite unicamente a "servizi a terra". Tali percentuali si applicheranno anche nel caso di gruppi precostituiti o viaggi ad "hoc" a meno che esse non vengano espressamente indicate in misura diversa nel contratto. La modifica sarà resa nota mediante comunicazione scritta inviata al viaggiatore presso il venditore.

**8.5** Il prezzo del pacchetto o del soggiorno è calcolato in base al numero di notti e non di giorni interi. Per notte si intende il periodo in cui è a disposizione la camera (a titolo indicativo, dalle ore 15 del giorno di arrivo alle 10 del giorno della partenza). Il primo e l'ultimo giorno sono generalmente dedicati al trasporto, quando incluso nel pacchetto. In alcune destinazioni, es. Maldive, le autorità locali possono modificare gli orari dei voli interni in arrivo/partenza dalle isole fino al momento della partenza, in base alle condizioni ed alle previsioni meteorologiche.

## **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 – PENALI DI CANCELLAZIONE**

**10.1.** Il viaggiatore può 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 (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. Fatto salvo ove diversamente stabilito al momento del preventivo o della conferma dei servizi, in relazione a singole prenotazioni, **Azemar applica le seguenti spese di recesso (penali di cancellazione):**

**100%** Quota individuale di gestione pratica, **100%** della Garanzia EuroZero **100%** del premio della/e copertura/e assicurativa/e. Inoltre, le seguenti percentuali sulla quota viaggio:

**fino a 45 giorni prima della partenza: 15% della quota di partecipazione;**

**da 44 a 30 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione;**

**da 29 a 15 giorni prima della partenza: 60% della quota di partecipazione;**

**da 14 a 6 giorni prima della partenza: 75% della quota di partecipazione;**

**oltre tale termine: 100% della quota di partecipazione.**

Inoltre, sono sempre dovute le penalità relative alla biglietteria.

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 di calendario; che 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 nei documenti relativi ai programmi fuori catalogo o ai viaggi su misura o a viaggi e servizi in genere non rientranti pienamente o parzialmente nel presente catalogo o nelle offerte pubblicate sul sito internet. In ogni caso, nessun rimborso 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 od obbligatoria di tali assicurazioni. È fortemente consigliato stipulare polizze a copertura delle penali di cancellazione, nonché di polizze di assistenza sanitaria, pagamento di spese mediche, protezione del bagaglio o indennizzi per disagi da prolungamento forzato del viaggio e che tengano in considerazione gli imprevisti causati dal Covid -19. Le polizze a copertura delle penali di cancellazione vanno di norma acquistate contestualmente alla prenotazione dei servizi turistici. In caso di positività al Covid durante il viaggio vanno allertate le autorità sanitarie locali. I positivi ed i contatti stretti dovranno sottoporsi alle procedure di isolamento o quarantena ivi previste.

**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 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.

## **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 – MODIFICHE RICHIESTE DAL 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 versati all'organizzatore tutti i costi, 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 dovute per la variazione della pratica sono pari ad euro 100,00 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/modifica di un elemento e/o servizio turistico di una prenotazione 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 (pari ad euro 100,00 per ogni variazione richiesta) e i costi conseguenti alla modifica stessa; nell'ipotesi in cui debba essere riemessa biglietteria aerea, il viaggiatore dovrà pagare la 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.

### **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 stampa del catalogo – 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. I viaggiatori devono comunicare all'agenzia venditrice i nominativi dei partecipanti, esattamente come riportati sui rispettivi documenti d'identità

**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 proprio 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). Per i minori di anni 14 e per 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/> ove è anche specificata la procedura per ottenere la "dichiarazione di accompagnamento", nel caso il minore non viaggi con almeno un genitore.

**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 loro 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.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguandovisi 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. È necessario fare richiesta per il visto in tempo utile prima della partenza. Si rimanda ai siti ufficiali in continuo aggiornamento per tutte le informazioni, le condizioni ed eventuali requisiti per l'ottenimento del visto. Azemar e l'agenzia non possono essere ritenuti responsabili in caso di rifiuto all'emissione del visto da parte delle autorità diplomatiche; in caso di rifiuto ad emettere il visto, spetterà al viaggiatore contattare l'ambasciata per informarsi sull'eventuale ricorso o sulle misure da seguire.

**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. È possibile viaggiare solo se muniti di un documento in corso di validità e con la validità residua richiesta per la singola destinazione e se il documento è in buono stato di conservazione;

**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 avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it). Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori - on line o cartacei - 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.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze") o la centrale operativa al n. 0649115 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 all'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti 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 surroga 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. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA E STRUTTURE RICETTIVE**

**14.1** L'Organizzatore riporta in catalogo una classificazione resa graficamente in "palme" che esprime il giudizio di valutazione di Azemar: esso tiene conto di vari elementi e criteri, quali la classificazione ufficiale, laddove esistente, il giudizio del proprio personale in loco e dei fornitori, l'esperienza e l'indice di gradimento dei viaggiatori. Tale giudizio di valutazione potrebbe non coincidere con la classificazione ufficiale ad opera delle competenti autorità locali (laddove tale classificazione esista), ma è tale, insieme alla descrizione della struttura resa in catalogo, da poter permettere una valutazione da parte del viaggiatore.

Gli standard alberghieri africani e asiatici non coincidono con gli standard italiani; le regole di sicurezza in albergo sono quelle locali. Anche se le strutture proposte da Azemar hanno standard qualitativi molto elevati, un viaggio in altri continenti richiede sempre spirito di adattamento: possono verificarsi lunghi tempi di attesa e/o di trasferimento, con conseguenti ritardi rispetto al programma di viaggio; negli alberghi o nelle strutture ospitanti possono verificarsi interruzioni della connessione internet, dell'elettricità ed acqua corrente. Non sempre è utilizzabile la carta di credito per il pagamento degli extra. I viaggiatori avranno cura di non lasciare denaro o oggetti di valore nelle stanze e di utilizzare sempre, ove presenti, le cassette di sicurezza.

**14.2** Indipendentemente dall'orario dei voli e dall'arrivo effettivo in struttura, gli orari di check-in e check-out sono decisi dalle singole strutture; indicativamente il check-in è possibile dopo le 15,00 ed il check-out avviene entro le 10,00. L'utilizzo delle camere oltre i tempi indicati (late check-out) è sempre subordinato alla disponibilità dell'hotel che potrebbe richiedere un supplemento da pagare in loco.

**14.3** Alcune attività riportate nella descrizione della struttura potrebbero non essere sempre disponibili o essere temporaneamente sospese, per motivi legati al clima e al meteo, a forza maggiore, al mancato raggiungimento di un numero minimo o a lavori temporanei di manutenzione.

## **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 devono 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'articolo 1228 c.c.

**15.2** Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 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.

**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 avviare 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 avviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

**15.5** Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 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 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 3 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** Azemar 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 consigliabile stipulare una polizza facoltativa prima della partenza da richiedere presso l'agenzia venditrice o un intermediario/broker assicurativo.

## **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.

**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. Il servizio di assistenza ai clienti di Azemar (operativo nei giorni ed orari lavorativi) è raggiungibile all'indirizzo: [assistenza.clienti@azemar.com](mailto:assistenza.clienti@azemar.com)

## **18. RESPONSABILITA' 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 coprano anche le spese di rimpatrio e per

la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. 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, al momento della prenotazione, devono comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte 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, ai sensi del D. Lgs. 206/2005e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del reg. (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. Azemar ha stipulato la polizza n. 1505001822/M con Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.a. per un massimale di € 2.100.000.

**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 AZEMAR S.p.A. ha aderito al Fondo Vacanze Felici scrl con sede in Via Larga, 6 - 20121 Milano P.IVA.09566380961 ed è pertanto Socio ordinario del Fondo con il numero di iscrizione 1989. Tutti i dettagli e le informazioni relative al predetto fondo sono visualizzabili sul sito [www.fondovacanzefelici.it](http://www.fondovacanzefelici.it)

**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**

**22.1** 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 ed Azemar agisce quale mero intermediario tra struttura alberghiera/fornitore del servizio e viaggiatore

La combinazione del soggiorno con una polizza assicurativa e/o con un servizio turistico integrativo non configura un pacchetto turistico.

**22.2** In ipotesi di vendita del singolo servizio di soggiorno si applicano solamente gli articoli 7.1, 7.2, 8.2, 8.3, 8.5, 10.1, 10.2, 12, 13, 14, 17.2 e 19 delle presenti condizioni generali. In caso di recesso si applicano le penali previste per i pacchetti di cui all'art.10.1, salvo se diversamente comunicato; la quota di gestione pratica, le polizze assicurative e la garanzia EuroZero non sono mai rimborsabili. Il prezzo del soggiorno e degli ulteriori servizi acquistati potrà essere variato in conseguenza di variazioni del costo del carburante o di altri fonti di energia; del livello di diritti e tasse, comprese tasse di atterraggio e sbarco; tassi di cambio pertinenti al soggiorno. Il tasso di cambio è indicato nel preventivo, se non indicato è pari a 1 Usd = 1 Eur.

**22.3** 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.

**22.4** In caso di acquisto del servizio di trasporto successivamente o separatamente al soggiorno (o viceversa), eventuali reclami per disservizi legato al trasporto/soggiorno dovranno essere inoltrati dal passeggero direttamente al vettore/fornitore. In questi casi, Azemar agisce in veste di intermediario tra passeggero e compagnia aerea/fornitore. Al trasporto si applicano le condizioni della singola compagnia, che possono dipendere dalla tariffa/biglietto acquistato.

In caso di acquisto di viaggi di avvicinamento, all'andata o al ritorno, il viaggiatore dovrebbe preferire l'acquisto di titoli di trasporto modificabili e rimborsabili; l'Organizzatore non è responsabile per eventuali conseguenze sul pacchetto o sul soggiorno organizzato da Azemar, quali ritardi o cancellazioni dei viaggi di avvicinamento, non facenti parte del pacchetto organizzato da Azemar.

#### **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.

#### **INFORMAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DEL REG. (CE) n. 2027/97**

Risarcimento in caso di morte o lesioni: non vi sono limiti finanziari di responsabilità in caso di lesioni o morte del passeggero. Per danni fino a 100.000 DSP (equivalenti a circa 121.000 euro) il vettore aereo non può contestare le richieste di risarcimento. Al di là di tale importo il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile - Anticipi di pagamento: in caso di lesioni o morte di un passeggero, il vettore deve versare entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente titolo al risarcimento, un anticipo di pagamento per far fronte a immediate necessità economiche. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 16.000 DSP (equivalente a circa 19.400 euro) - ritardi nel trasporto dei passeggeri: In caso di ritardo, il vettore è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno è limitata a 4.150 DSP (equivalenti a circa 5000 euro) - Ritardi nel trasporto dei bagagli: In caso di ritardo, il vettore aereo è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno è limitata a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro) - Distruzione, perdita o danno dei bagagli: Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danno dei bagagli fino a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro). In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile - Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio: I passeggeri possono beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento - Reclami relativi al bagaglio: In caso di danno, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro 7 giorni, e in caso di ritardo entro 21 giorni, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero - Responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo: Se il vettore aereo che opera il volo non è il vettore aereo contraente, il passeggero ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo a entrambi. Se il nome o codice di un vettore aereo figura sul biglietto, questo vettore è il vettore contraente - Termini per l'azione di risarcimento: Le vie legali devono essere adite entro due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.

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)

Prima della firma del contratto, vi invitiamo a leggere quanto contenuto alla pagina

<http://www.azemar.com/condizioni-di-contratto/>

Il modulo informativo standard è visualizzabile nella sezione del sito "condizioni di contratto"

#### **VERSIONE 1/2022**

La validità del presente documento si intende per le partenze dal 01/11/2022 sino a pubblicazione di un documento successivo.

#### **INFORMATIVA PRIVACY (art. 13 Reg. UE 679/2016):**

I dati del sottoscrittore del contratto e quelli degli altri viaggiatori, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica in rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire relativi servizi. Titolari dei trattamenti sono - salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente visibili anche sul catalogo e/o nei rispettivi siti web - l'Agenzia venditrice e Azemar S.p.a. Laddove necessaria, la comunicazione dei dati sarà eventualmente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei

servizi parte del pacchetto turistico o comunque a soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. In ogni momento potranno essere esercitati i diritti ex artt. 15 e ss Reg. UE 679/2016 che di seguito elenchiamo: - diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che riguarda l'interessato o di opporsi al loro trattamento; - se è stato fornito il consenso per una o più specifiche finalità, il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento; - diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. La durata del trattamento dei dati è prevista per un periodo di tempo non superiore all'assolvimento della finalità per cui i dati stessi sono stati raccolti o, in ogni caso, fino alla richiesta di cancellazione, laddove la stessa non contrasti con disposizioni imperative di legge. Per ulteriori informazioni La invitiamo a leggere quanto contenuto alla pagina <http://www.azemar.com/privacy/>

#### **Organizzazione tecnica: Azemar S.p.A.**

Sede Legale ed Amministrativa: Via A. Buschi, 3 - 20131 Milano

Tel. 02 7064131 – mail: [info@azemar.com](mailto:info@azemar.com)