



Destinazione Lingue Srl  
Viale Volontari della Libertà, 4  
33100 Udine (UD)  
Partita IVA 02852720305  
[info@destinazione lingue.it](mailto:info@destinazione lingue.it)

Tel 0432/480428  
Polizza RC n. 730993508 Allianz SPA  
Garanzia insolvenza/fallimento: CONSORZIO FOGAR - Nr. 5002002211/L

## SCHEDA DI ISCRIZIONE SOGGIORNI INDIVIDUALI 2021

### DATI ANAGRAFICI PARTECIPANTE (indicare nome/i e cognome/i come riportati nel documento di identità)

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_

Data di nascita: \_\_\_\_\_ Luogo di nascita: \_\_\_\_\_

Codice fiscale/P.IVA \_\_\_\_\_ Nazionalità: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Cellulare **studente**: \_\_\_\_\_ Email studente \_\_\_\_\_

Scuola e classe frequentata (solo per studenti di scuola media o superiore): \_\_\_\_\_

**Email per tutte le comunicazioni sul viaggio** (stampatello maiuscolo): \_\_\_\_\_

Come ha conosciuto Destinazione Lingue? \_\_\_\_\_

**Contatto di emergenza:** parentela e cellulare \_\_\_\_\_

### DATI SOGGIORNO

**Località scelta:** \_\_\_\_\_

Data di partenza: \_\_\_\_\_ Data di rientro: \_\_\_\_\_

### CORSO

Tipologia di corso: Corso standard ☐ Corso intensivo ☐ Programma Junior (corso, alloggio, attività incluse) ☐

Altro (Corso preparazione esami, corso lingua Business, lezioni one-to-one)

\_\_\_\_\_

Data inizio corso: \_\_\_\_\_ Data fine corso: \_\_\_\_\_

Numero di settimane: \_\_\_\_\_ Numero lezioni settimanali: \_\_\_\_\_ Durata singola lezione (in minuti) : \_\_\_\_\_

**Livello linguistico (autovalutazione):** \_\_\_\_\_

### SISTEMAZIONE

FAMIGLIA ☐ APPARTAMENTO ☐ RESIDENCE UNIVERSITARIO ☐ Altro \_\_\_\_\_

Stanza: Singola ☐ Doppia ☐ (condivisa con studente età simile/stesso sesso) Multipla ☐

Fumatore: sì ☐ no ☐

Piano pasti: Trattamento pensione completa ☐ Trattamento mezza pensione (colazione e cena) ☐ Self-catering ☐

## ESIGENZE PARTICOLARI

**Diete speciali:** \_\_\_\_\_

**Allergie** (alimentari, animali, medicinali): \_\_\_\_\_

**Qualunque condizione medica che possa condizionare o precludere la partecipazione al programma:**

\_\_\_\_\_

La mancata o errata indicazione delle informazioni richieste sulla scheda di iscrizione riguardanti patologie esistenti o gravi intolleranze farmacologiche o alimentari, esonera Destinazione Lingue da ogni conseguenza amministrativa, civile e penale, che ricadrà esclusivamente sul viaggiatore iscritto, nonché sull'esercente la patria potestà.

## TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI e IN LOCO

**Prenotazione volo:** sì ☐ no ☐ (fee di agenzia per la prenotazione volo : € 15,00 a persona a prenotazione)

**Transfer privato (aeroporto-alloggio):**

SÌ ☐ Solo andata ☐ Andata/ritorno ☐

NO ☐ (il partecipante provvederà a recarsi all'alloggio selezionato in maniera indipendente, utilizzando i mezzi pubblici o altro)

## RIEPILOGO COSTI VIAGGIO (compilazione a cura dell'agenzia)

**Costo viaggio** (corso, alloggio) € \_\_\_\_\_

**Volo + fee di prenotazione € 15,00** (opzionale) € \_\_\_\_\_

**Transfer** (opzionale) € \_\_\_\_\_

**Quota di iscrizione:** € \_\_\_\_\_ **90,00**

**Assicurazione medico/bagaglio/responsabilità civile/annullamento motivi medici** ☐ NO ☐ SÌ € \_\_\_\_\_

**TOTALE DA VERSARE: €** .....

**ACCONTO ALL'ISCRIZIONE: (€ 300/€ 500 o 25% del totale a seconda dell'importo)** .....

**SALDO (entro 30 giorni dalla partenza): €** .....

Al momento dell'iscrizione va comunicato se interessati a dividere il saldo in due rate omogenee (sempre entro 30 giorni dalla partenza)

### Coordinate bancarie per pagamenti tramite bonifico bancario:

Conto intestato a Destinazione Lingue Srl  
Banca d'appoggio: Intesa San Paolo SPA  
Codice IBAN IT42R0306912344100000012610

### Dati di fatturazione (solo se diversi da quelli indicati sopra)

Nome e cognome \_\_\_\_\_  
C.F. \_\_\_\_\_  
Residenza \_\_\_\_\_

**Allegare alla presente copia del passaporto o della carta d'identità con cui si intende viaggiare.**

Ai sensi del D. Lgs. 196/03, autorizzo al trattamento dei miei dati personali per tutti gli adempimenti connessi al presente procedimento.

Dichiaro inoltre di aver letto ed accettato i documenti allegati: *Consenso Privacy – Condizioni di vendita - Informazioni generali*

Data \_\_\_\_\_ Firma (del tutore legale in caso di minore) \_\_\_\_\_



Destinazione Lingue Srl  
Viale Volontari della Libertà, 4  
33100 Udine (UD)  
Partita IVA 02852720305  
[info@destinazione lingue.it](mailto:info@destinazione lingue.it)

Tel 0432/480428  
Polizza RC n. 730993508 Allianz SPA

Garanzia insolvenza/fallimento: CONSORZIO FOGAR - Nr. 5002002211/L

## SOGGIORNII STUDIO INDIVIDUALI 2021

### INFORMAZIONI GENERALI

**Date di partenza** I corsi per adulti si svolgono durante tutto l'anno, con inizio ogni lunedì. Le nostre scuole partner sono aperte in maniera continuativa, tranne nel periodo natalizio (salvo alcune eccezioni). Il soggiorno inizia generalmente la domenica (giorno prima dell'inizio delle lezioni) e termina il sabato (giorno dopo la fine delle lezioni).

**Selezione della destinazione** In base alla lingua che si desidera approfondire, nella scelta della destinazione ci sono alcuni fattori da valutare ovvero: preferenza per uno specifico Stato, preferenza per una grande città o un piccolo centro, vicinanza a una grande città, altro... L'offerta è molto ampia: il nostro team è a vostra disposizione per una consulenza personalizzata e per fornirvi delle proposte *ad hoc* in base alle vostre esigenze.

**Viaggio** Il pacchetto non include il volo aereo e i trasferimenti, salvo il caso in cui il Cliente ne faccia specifica richiesta, nel qual caso Destinazione Lingue provvede al conteggio dei costi dei singoli servizi richiesti.

**Regole e limiti doganali** Il Cliente è tenuto ad osservare la normativa vigente che regola l'importazione/esportazione di beni e valuta da e per l'Unione Europea e i Paesi Extraeuropei, in particolare per ciò che concerne i limiti quantitativi ammessi di tabacchi, bevande alcoliche, merci destinate al commercio, opere d'arte e trasferimenti di valuta.

**Documenti per l'espatrio** Per paesi EU: carta di identità valida per l'espatrio o passaporto, in corso di validità. Per paesi extra EU (per il Regno Unito a partire dal 1 ottobre 2021): passaporto, in corso di validità. Nel caso la destinazione scelta preveda l'emissione di un visto, provvederemo a fornirvi tutte le informazioni e l'assistenza per l'espletamento della procedura. Inoltre per paesi EU: tessera sanitaria elettronica.

**Requisiti medici** Dovessero rendersi necessari requisiti medici particolari per l'ingresso nel paese (ad esempio vaccinazioni specifiche) vi forniremo tutte le informazioni in tempo utile per la partenza.

**Insegnanti** Destinazione Lingue seleziona le scuole partner sulla base di conoscenza diretta (visite dirette, partecipazione a workshop del settore) oltre che in base agli accreditamenti degli istituti (IALC, Quality English, British Council o enti simili per le lingue diverse dall'inglese). Gli insegnanti sono qualificati secondo i criteri dell'associazione di cui fa parte la scuola (come prima menzionato le principali sono: IALC, Quality English, British Council). Le scuole partner sono qualitativamente garantite dal rispetto di standard (didattici, di accoglienza e dei servizi), attraverso regolari ispezioni e periodici monitoraggi, dall'osservanza di un rigoroso codice etico e da una filosofia volta al costante miglioramento.

**Lingue parlate in loco** Tutto lo staff della scuola nel Paese di destinazione è madrelingua. In caso di necessità gli studenti devono fare riferimento allo staff della scuola e alla famiglia ospitante (se prevista).

**Pagamento** Per i soggiorni con partenza individuale è richiesto un acconto, da versare al momento dell'iscrizione, di € 300 (nel caso non venga richiesta la prenotazione del volo) oppure di € 500 (nel caso venga richiesta la prenotazione del volo). Per importi complessivi del pacchetto superiori a € 3000, l'acconto richiesto è pari a circa il 25%. Il saldo è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data di partenza.

**Procedura in caso di cancellazione da parte del cliente** Nel caso il cliente receda dal contratto prima della partenza, sarà addebitata, indipendentemente dal pagamento dell'acconto, oltre al costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata di seguito:

- 50 % della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza
- 70 % della quota di partecipazione fino a 21 giorni lavorativi prima della partenza

Nessun rimborso è previsto dopo tale termine o se il partecipante dovesse rinunciare a viaggio iniziato.

Per ulteriori dettagli si rimanda alle condizioni di vendita.

**Procedura in caso di cancellazione da parte dell'agenzia** Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'agenzia comunichi per iscritto la propria impossibilità a fornire uno o più servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo un'alternativa, il consumatore potrà esercitare il diritto di riacquisire la somma già versata oppure di accettare l'offerta di un pacchetto sostitutivo. Per ulteriori dettagli si rimanda alle condizioni di vendita.

**Obblighi del partecipante** Si rimanda alle condizioni generali di vendita.

### ASSISTENZA DEI MINORI

**Responsabilità** La legge italiana prevede il servizio di accompagnamento per i minori di 14 anni. L'esercente la patria potestà è responsabile di istruire in maniera adeguata il partecipante minorenne che abbia compiuto i 14 anni di età che viaggerà senza accompagnamento.

**Persone di riferimento** Per le partenze individuali (senza accompagnatore) lo studente deve sempre fare affidamento sul personale della scuola e sulla famiglia ospite per ogni necessità. Ogni scuola ha una sua politica specifica di sorveglianza dei minori per garantire la massima sicurezza degli studenti. Per informazioni aggiuntive fare riferimento al sito della scuola o richiedere maggiori dettagli in agenzia.

### DOCUMENTAZIONE LEGALE E INFORMAZIONI

**Termini di contratto e copertura in caso di insolvenza** Si rimanda alle condizioni generali di vendita consegnate con il presente documento.

**Soddisfazione cliente** Al termine del soggiorno verrà rilasciato un modulo di feedback dove indicare il livello di soddisfazione del soggiorno. I dati rilevati, compresi i reclami, verranno raccolti e analizzati per progetti di miglioramento continuo.

**Assicurazione** È disponibile una polizza assicurativa con copertura medico-bagaglio, responsabilità civile e annullamento per motivi medici, stipulabile con un supplemento.

## SISTEMAZIONE

**Alloggio** Le tipologie di alloggio offerte variano a seconda della scuola scelta e della tipologia di programma. Per i programmi Junior le opzioni sono alloggio presso famiglie selezionate, in camera doppia condivisa con uno studente della medesima fascia d'età, ma diversa nazionalità (salvo specifiche richieste di alloggiare con un compagno di viaggio) oppure in residence/campus, in camere singola, doppia o multipla. In entrambi i casi i programmi Junior prevedono il trattamento di pensione completa e un servizio di lavanderia (fornito dalla famiglia o dallo staff del campus) che consiste in una lavatrice a settimana per ogni studente. In caso di corsi per adulti invece l'alloggio può essere in famiglia, in camera singola (salvo richiesta di una camera doppia da condividere con un compagno di viaggio), con trattamento di mezza pensione (pensione completa nel weekend), in alcuni casi con la possibilità di usufruire di un bagno privato con relativo supplemento. In alternativa alcune scuole dispongono di residence o appartamenti, con sistemazione in camera singola (salvo richiesta di condividere la camera con un compagno di viaggio) e trattamento self-catering. Alcune strutture sono provviste di lavanderia e telefono. Gli alloggi sono ubicati in aree limitrofe alla scuola, in media a un massimo di 40/45 minuti con i mezzi, a seconda della destinazione scelta. Le famiglie e i residence sono accuratamente selezionati dalla scuola partner in loco e ricontrollati periodicamente. Le scuole con cui Destinazione Lingue collabora sono istituti visitati personalmente e/o accreditati (IALC, Quality English, British Council o enti similari per le lingue diverse dall'inglese), pertanto anche nella selezione degli alloggi le scuole devono rispettare criteri qualitativi prestabiliti dagli enti ai quali sono associate.

### ***Note importanti circa l'alloggio, che non possono considerarsi motivo di reclamo:***

**Famiglie ospitanti** Le famiglie ospitanti possono essere di vario genere: posso appartenere a qualunque etnia (fermo restando che si tratta di famiglie madrelingua), possono essere di diversa estrazione sociale e religione, possono variare in termini di composizione - possono essere formate da genitori con figli piccoli, coppie senza figli, coppie con figli che vivono ormai fuori casa, genitori single, coppie di anziani, persone che vivono da sole-. Tutte le famiglie vengono sottoposte a controlli da parte delle nostre scuole partner per garantire l'adeguatezza delle stesse a ospitare studenti. È importante avere spirito di adattamento e mentalità aperta. Ogni paese, così come ogni singola famiglia, ha le proprie abitudini ed è parte integrante dell'esperienza all'estero, nonché occasione di arricchimento personale, la capacità di adattarsi a situazioni nuove, che non rispecchiano quelle a cui si è abituati a casa, incluso cibo, orari, gestione della casa ecc. Le famiglie sono abituate a ospitare studenti in via continuativa, i ragazzi vengono quindi inseriti nella normale routine della famiglia. Non ci si deve aspettare un servizio "da hotel": i componenti della famiglia hanno i normali impegni lavorativi da gestire, commissioni da fare ecc. Un esempio: a colazione, se la famiglia esce per andare al lavoro, i ragazzi dovranno prepararsi la colazione autonomamente (la famiglia fornirà loro tutto il necessario).

I dettagli delle famiglie ospitanti vengono comunicati indicativamente 1 o 2 settimane prima della data di partenza. Si precisa inoltre che le scuole talvolta si trovano costrette, per cause di forza maggiore, a cambiare la famiglia assegnata in precedenza allo studente anche a ridosso della data di partenza. Destinazione Lingue provvederà prontamente a informare il partecipante di eventuali cambiamenti.

**Richieste riguardanti la condivisione della camera** Eventuali richieste di condividere la stanza (sia per i programmi in famiglia che in residence) con l'amico/a con cui si viaggia oppure eventuali richieste di condividere la stanza con uno studente di diversa nazionalità verranno tenute in considerazione e comunicate alla scuola partner, che si adopererà per soddisfare le esigenze dei ragazzi. Precisiamo però che non è garantito che sia sempre possibile venire incontro a queste richieste.

**Distanza casa-scuola** Il tragitto casa-scuola, nella maggior parte dei casi (fatto salvo programmi che prevedano il bus privato, come eventualmente specificato sul singolo programma), viene gestito in maniera autonoma dallo studente. Le abitazioni delle famiglie ospitanti si trovano generalmente in zone residenziali, pertanto è necessario effettuare un tragitto con i mezzi pubblici. Gli studenti riceveranno tutte le indicazioni al riguardo dalla famiglia ospitante. La distanza delle famiglie dalla scuola dipende dalla destinazione scelta, ma il tempo di percorrenza è solitamente al massimo di 40/45 minuti con i mezzi. Si precisa che, nel caso di metropoli come Toronto o Londra, le distanze potrebbero essere maggiori in considerazione delle dimensioni della città (per grandi città 45/50 minuti con i mezzi sono un tempo di percorrenza standard).

**Orari di rientro serali** L'orario di rientro serale presso l'alloggio è a discrezione delle singole scuole e verrà comunicato prima della partenza.

## CORSO

**Tipologia di corso** La scelta del corso dipende da diversi fattori tra cui l'obiettivo dello studente: se si desidera migliorare la lingua in termini di grammatica, lessico ecc. un corso di lingua generale è l'ideale; se invece si ha bisogno di acquisire una terminologia specifica per il mondo del lavoro è consigliabile indirizzarsi su un programma di lingua Business; se si ha la necessità di prepararsi a un esame internazionale ci sono corsi che offrono un percorso specifico per la certificazione che si intende ottenere. È inoltre necessario fare una valutazione in base al tempo disponibile: nel caso ci fosse la necessità di fare miglioramenti in tempi rapidi sicuramente un corso intensivo è la soluzione migliore. Il team Destinazione Lingue è a disposizione per valutare le vostre esigenze e proporvi la soluzione migliore.

**Struttura del corso** A seconda della scuola è possibile scegliere tra diverse tipologie di corsi: corsi di lingua generale, corsi di preparazione esami, formazione linguistica per professionisti, programmi di work experience e altro. I corsi per adulti (sia di lingua generale che specifica) sono disponibili tutto l'anno, con inizio ogni lunedì. La durata dei corsi di lingua per adulti prevede generalmente un minimo di frequenza di 2 settimane ed è possibile scegliere tra corsi semi-intensivi (mezza giornata di lezione, generalmente al mattino) e corsi intensivi (lezioni al mattino e al pomeriggio). La durata della singola lezione varia a seconda delle scuole, ma nella maggior parte dei casi è di 45/50

minuti. I corsi di preparazione esami hanno invece date di inizio prestabilite e durata fissa, in funzione della data dell'esame finale.

**Festività** In caso di festività la maggior parte delle scuole rimane chiusa e le lezioni non vengono recuperate (salvo alcune eccezioni). Per il calendario delle festività è necessario fare riferimento al sito internet della scuola o richiedere informazioni in agenzia.

**Self-study** Alcune scuole dispongono di centri multimediali e biblioteche a disposizione degli studenti per eventuali approfondimenti e studio autonomo (self-study). Per verificare la presenza di tali attrezzature fare riferimento al sito internet della scuola o richiedere informazioni in agenzia.

**Nazionalità degli studenti** Le scuole con cui collaboriamo accolgono studenti provenienti da tutto il mondo, pertanto le classi sono internazionali e le scuole si impegnano affinché venga garantito un buon mix di diverse nazionalità all'interno delle stesse.

Si precisa però che, dal momento che la percentuale di studenti delle singole nazionalità dipende da diversi fattori (ad es. numero di iscrizioni ricevute dalla scuola per quel periodo, richieste degli studenti di frequentare un corso in gruppo chiuso invece che in gruppo internazionale ecc.) potrebbero verificarsi casi in cui il mix di nazionalità non sia vario e in cui la presenza di connazionali risulti elevata.

**Numero studenti per classe** Il numero di studenti per classe varia a seconda delle scuole e del corso. Indicativamente le classi sono formate da un massimo di 16 studenti, ma il numero può essere anche inferiore.

**Test di piazzamento, classi e attestato finale** I partecipanti eseguono un test di piazzamento il primo giorno di corso per stabilire il livello di conoscenza della lingua. Le classi vengono poi formate in modo omogeneo in base al livello della lingua e cercando di uniformare le fasce d'età dei partecipanti. Al termine del corso di lingua viene rilasciato un attestato di frequenza. Il primo giorno agli studenti vengono inoltre fornite tutte le informazioni sugli aspetti del corso e sulle escursioni e attività organizzate dalla scuola.

**Livello di conoscenza della lingua** Alcune scuole non accettano principianti assoluti, altre invece li accettano esclusivamente in date di inizio prefissate. Escludendo il caso dei principianti assoluti, i corsi di lingua generale non richiedono un livello minimo di conoscenza della lingua: il primo giorno viene effettuato il test di piazzamento e lo studente viene inserito nella classe di giusto livello. Nel caso di corsi specifici quali corsi di preparazione esami o di lingua Business è richiesto un livello di conoscenza almeno intermedio. Il sito Destinazione Lingue dispone di un link a un test online (disponibile per la lingua inglese e tedesca) per la valutazione della conoscenza di partenza che consigliamo di compilare.

**Attività extrascolastiche** I corsi per adulti non includono attività extrascolastiche. Le scuole partner organizzano però un proprio programma di escursioni e attività a cui gli studenti possono aderire, pagando in loco la quota di iscrizione.

**Reperibilità** In caso di emergenza la scuola è contattabile 24 ore su 24 attraverso i numeri di telefono che verranno forniti agli studenti all'arrivo.

**Offerta alternativa in caso di non attuazione del programma concordato** Nel caso il programma scelto non sia attuabile in loco Destinazione Lingue si impegna a proporre al cliente una valida alternativa, comunicandolo in tempo utile prima della partenza. L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, predisporrà soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente. Per maggiori dettagli si rimanda alle condizioni di vendita.

*Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali del viaggiatore acquirente di pacchetti di viaggio (come definito dall'art. 32, comma 1, lett. g del Codice Turismo), il Cliente è tenuto a consultare il testo ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302, e del D.Lgs 21.5.2018, n. 62 di recepimento, pubblicato sul sito [www.fiavet.it](http://www.fiavet.it) (sezione documenti) oppure sul sito [www.assoviaggi.it](http://www.assoviaggi.it) sezione "documentazione/normativa di settore" oltre che sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) sezione "i diritti dei passeggeri".*

Con la sottoscrizione del presente documento il sottoscritto .....

(o, in caso di minori, il genitore .....)

- ♣ Dichiaro di aver letto ed accettato le informazioni riportate nel presente documento
- ♣ Esprime il suo consenso all'utilizzo gratuito di immagini (foto/video) realizzate durante il soggiorno studio per materiale promozionale

Data e firma per accettazione .....





## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo. Quando il contratto è intermediato da una Agenzia di viaggio la conferma della prenotazione viene inviata dal Tour Operator all'Agenzia di Viaggi, quale mandataria del Viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il Viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

#### 1. FONTI NORMATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51 novies del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (cd. "Codice del Turismo", in seguito CdT), come attualmente modificato dal D.Lgs. n. 62 del 06.06.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.03.1942).

#### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'Agenzia venditrice del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, l'Organizzatore e il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza.

#### 3. DEFINIZIONI (ART. 33 CdT)

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) Viaggiatore: chiunque intenda concludere o stipulare un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto di turismo organizzato;
- b) Professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi 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: il professionista che combini pacchetti e li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista;
- d) Venditore: il professionista diverso dall'Organizzatore che venda o offra in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

#### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO (ART. 33, comma 1, n. 4, lett.c) CdT)

Per pacchetto turistico si intende la "combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) che tali servizi siano 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, siano:
  - 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 sia 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.

#### 5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE (ART. 34 CdT)

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte II del CdT, nonché 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 posti 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, ove presente, 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 ai sensi dell'articolo 41, comma 1 CdT;
- 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 di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 CdT.

2. Per i contratti di pacchetto turistico di cui all'articolo 33, comma 1, lettera d), stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, al presente decreto, e le informazioni di cui al comma 1.

Il pacchetto turistico oggetto del contratto è organizzato da:

Destinazione Lingue SRL – Viale Volontari della Libertà 4 – 33100 Udine, P.IVA 02852720305

Autorizzazione amministrativa rilasciata dal Comune di Udine 44/VT (18/04/2016).

Polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi stipulata con Allianz Spa, num. 730993508.

Il presente catalogo ha validità dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021.

I prezzi contenuti nel presente catalogo sono calcolati in base alle tariffe aeree e ai cambi in vigore al 12/05/2021 (1 sterlina = 1,16 Euro, 1 dollaro americano = 0,83 Euro)

#### 6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO (ART. 36 CdT)

1. La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico o, comunque, su supporto durevole, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico 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 presso l'Agenzia di Viaggi venditrice, che ne curerà la consegna al viaggiatore medesimo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare

adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 36, comma 8, CdT., prima dell'inizio del viaggio.

2. Le richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Viaggiatore ed Organizzatore, per il tramite dell'Agenzia di Viaggi mandataria.

3. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. 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 di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso (art. 41, comma 7, CdT).

#### 7. PAGAMENTI

1. Se non diversamente indicato nell'informativa precontrattuale o nel contratto, all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa dovrà essere corrisposta:

a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art.8);

b) l'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico.

Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato al massimo 30 giorni prima della partenza;

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto;

3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'Agenzia venditrice, e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 CdT nei confronti di quest'ultimo, costituisce clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia venditrice, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'Agenzia di Viaggi intermedia della medesimo viaggiatore scelto.

#### 8. PREZZO (ART. 39 CdT)

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

2. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati di quanto indicato dall'Organizzatore, con un massimo dell'8% soltanto se il contratto lo preveda espressamente e precisi che il viaggiatore ha diritto a una corrispondente riduzione del prezzo, nonché le modalità di calcolo della revisione del prezzo. In tal caso, il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi di cui al comma 2, lettere a), b) e c), che si verifichi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto.

3. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

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

4. Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8 per cento del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5 CdT.

5. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.

6. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

#### 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA (ART. 40 CdT)

1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, salvo che si sia riservato tale diritto nel contratto e la modifica sia di scarsa importanza. L'organizzatore comunica la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.

2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, 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.

3. L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 4;
- b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del comma 2;
- c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

4. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, 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 CdT.

#### 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE (ART. 41 CdT)

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente l'8%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista.

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

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

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

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

Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, la penale nella misura di seguito indicata:

- 50 % della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza

- 70 % della quota di partecipazione fino a 21 giorni lavorativi prima della partenza

Nessun rimborso è previsto dopo tale termine o se il partecipante dovesse rinunciare a viaggio iniziato.

Analogamente non è previsto alcun rimborso per rinunce derivanti da atti di terrorismo internazionale a meno che non vi sia un esplicito divieto del governo italiano a recarsi nella destinazione prenotata. Nel caso di gruppi la penale di gestione pratica è inclusa nel prezzo del pacchetto. In caso di recesso, le penali vengono applicate sul pacchetto a cui vanno sommati gli interi importi dell'eventuale copertura assicurativa contro l'annullamento richiesta e degli altri eventuali servizi supplementari.

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 venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

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.

## 11. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE (ART. 38 CdT)

1. Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

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.

3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e che non eccedano le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

4. In ogni caso il Viaggiatore che richiama la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Tour Operator, oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfetario.

## 12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, al Viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari per l'espatrio.

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

3. I viaggiatori dovranno reperire comunque le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri) tramite il sito [www.viaggiareiscuri.it](http://www.viaggiareiscuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'Agenzia venditrice o all'organizzatore.

4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiareiscuri.it](http://www.viaggiareiscuri.it).

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'opuscolo informativo e non informazioni temporaneamente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori. 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 e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o del venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

6. L'organizzatore o il venditore che abbia concesso un'indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla Legge, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli 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. L'organizzatore o il venditore che abbia risarcito il viaggiatore è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga (art. 51 *quinquies* CdT). Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. Qualora ospite di un paese straniero, il partecipante dovrà rispettare le norme di comportamento civile e morale. In ogni sistemazione è severamente vietato fumare, bere alcolici, fare uso di sostanze stupefacenti e commettere atti di bullismo, vandalismo e danneggiamento. Ai minori è vietato allontanarsi senza prima avvisare i responsabili della scuola o il capogruppo ed è obbligatorio rispettare l'orario di rientro serale deciso dalla scuola. I danni causati all'estero vanno risarciti direttamente alla scuola. Shoplifting: l'appropriarsi indebitamente di oggetti anche di poco valore durante la visita a negozi, grandi magazzini o in altre occasioni comporta l'arresto ed il rimpatrio immediato a proprie spese. Contravvenire a questi principi o ai regolamenti della scuola comporta il rimpatrio anticipato. Se la scuola dovesse intraprendere un'azione disciplinare in questo senso, Destinazione Lingue non potrà interferire in tale decisione. Le spese per il rimpatrio anticipato saranno a carico del partecipante o dei genitori e nessun tipo di rimborso potrà essere richiesto. Destinazione Lingue, gli accompagnatori, le scuole all'estero, i college e le famiglie ospitanti si mantengono da ogni responsabilità se lo studente compie atti inconsulti di propria iniziativa e al di fuori degli schemi, non attenendosi alle norme indicate dall'accompagnatrice e/o dal personale locale.

## 13. REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE (ART. 42 CdT)

1. L'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei 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 del codice civile.

2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'Organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

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 l'articolo 43.

4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'Organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'Organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

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 comma 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 dell'articolo 43, 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.

6. Laddove è 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.

7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (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 quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'Organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

9. 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.

10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.

11. 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 commi 6 e 7.

## 14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE (ARTT. 50 - 51 *quater* CdT)

1. Il Venditore è responsabile 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.

2. Il Venditore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

3. Il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni collegati alla responsabilità del Venditore si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

## 15. LIMITI DEL RISARCIMENTO (ART. 43, comma 5)

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

## 16. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE (ART. 44 CdT)

1. 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.

2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata la data di ricezione anche per l'Organizzatore.

## 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA (ART. 45 CdT)

1. L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7 CdT, 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.

2. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

## 18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO (ART. 47, comma 10 CdT)

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare, al momento della prenotazione e tramite il Venditore, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e dalla perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazione stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

## 19. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ART. 36, comma 5, lett. g) CdT)

L'Organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del D.Lgs. 206/2005. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

## 20. PROTEZIONE DELVIAGGIATORE (ART. 47 CdT).

1. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio nazionale 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.

2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie o emesse dai Fondi di cui al comma 3 dell'art. 47 del CdT, 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. La garanzia è effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli account e il saldo finale e del completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore.

3. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.

4. Nei casi previsti dal comma 2, 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 CdT.

I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali sono assistiti dalle seguenti garanzie:

Polizza RC n. 730993508 Allianz SPA

Garanzia insolvenza/fallimento: TUA ASSICURAZIONI - Nr. 40321512000309

## 21. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto 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. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia di Viaggi prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005.

## 22. Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la scrivente Società.

## 23. 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".

*Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali del viaggiatore acquirente di pacchetti di viaggio (come definito dall'art. 32, comma 1, lett. g del Codice Turismo), il Cliente è tenuto a consultare il testo ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302, e del D.Lgs 21.5.2018, n. 62 di recepimento, pubblicato sul sito [www.fiavet.it](http://www.fiavet.it) (sezione documenti) oppure sul sito [www.assoviaggi.it](http://www.assoviaggi.it) sezione "documentazione/normativa di settore" oltre che sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) sezione "i diritti dei passeggeri".*

Rev. Maggio 2021