

## SCHEDA TECNICA

### SHIRUQ VIAGGI BY OUT OF ITALY SRL

(forma parte integrante delle *Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetto turistico*)

- *Shiruq Viaggi*, è un brand di Out of Italy Srl. Organizzazione Tecnica Out of Italy Srl – Numero REA MI-2610592, Codice fiscale/P.IVA/N° Iscrizione al Registro Imprese 11557150965, Sede legale via Venti Settembre 24, 20123 Milano, Tel. (+39) 02 48194154 - che ha stipulato, ai sensi dell'art. 47 comma 2 del Codice del Turismo, polizza per la Responsabilità Civile Professionale con TUA ASSICURAZIONI S.p.A. n. 40321512001034. I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, sono assistiti da una garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento ai sensi di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 47 del Codice del Turismo disciplinata da IMA Italia Assistance S.p.A. n. SOLV/2023/106. I viaggiatori possono contattare tale entità o, se del caso, l'autorità quale l'AGCM Autorità Garante della Concorrenza e Del Mercato, con sede in Piazza Verdi 6/a, 00198 Roma, Tel. (+39) 06 858211 - qualora i servizi siano negati a causa dell'insolvenza dell'organizzatore o del venditore.
- Direttore Tecnico, iscritto all'albo professionale della Regione Lombardia: Sonia Maria Gavazzi
- Condizioni Generali aggiornate ad aprile 2023

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

### PREMESSA: CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore al viaggiatore o all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore. 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 presenti 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. 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. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori.

## 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, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

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

#### **5. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE**

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

- a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;
- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'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, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il

contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea".

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.

5.4 Come previsto dall'art. 6.2 del Regolamento CE2027/97, a richiesta dei passeggeri saranno fornite informazioni sulle disposizioni in merito alla responsabilità del vettore aereo comunitario per danni da morte, ferite e lesioni personali, sugli obblighi di copertura assicurativa, nonché informazioni sulle tempistiche degli anticipi di pagamento nei confronti della persona fisica avente titolo ad indennità.

## **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, c. 1, lett. h), del d. lgs 206/2005 una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

6.4 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 o 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.

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 e 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 che verranno impiegati durante il viaggio.

6.7. Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranei all'oggetto del relativo contratto stipulato da Out of Italy Srl nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna

responsabilità potrà essere ascritta a Out of Italy Srl né a titolo di organizzatore né di intermediatore di servizi, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

## **7. PAGAMENTI**

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

- acconto pari al 30% del prezzo del pacchetto turistico, salvo diverse indicazioni in fase di prenotazione che verranno comunicate nella fase precontrattuale (vedi art.8).

Qualora la compagnia aerea utilizzata per il viaggio richieda l'emissione immediata del biglietto, (richiesta che verrà comunicata al viaggiatore prima della sottoscrizione del contratto e che si riterrà quindi espressamente accettata con la sottoscrizione dello stesso) l'acconto dovrà comprendere il costo totale del biglietto. Qualora si tratti di una tariffa non rimborsabile, in caso di recesso da parte del viaggiatore, le penali di cancellazione derogheranno da quelle standard di cui al punto 10.1 delle presenti condizioni generali e il costo del biglietto non sarà rimborsabile.

Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro 15 giorni dalla data di partenza salvo diverso specifico accordo scritto. Per le prenotazioni effettuate dal quindicesimo giorno antecedente la partenza, l'intero ammontare del pacchetto turistico dovrà essere versato al momento della prenotazione.

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 dell'operatore. 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. Le quotazioni dei servizi a terra sono basate sui tassi di cambio in vigore alla data indicata su ciascun programma di viaggio.

In caso di oscillazioni dei tassi di cambio, Out of Italy Srl avrà facoltà di effettuare un adeguamento valutario sugli importi di partecipazione nei limiti e nei termini previsti dalla legge. Si precisa che tale adeguamento verrà applicato in proporzione ai soli servizi acquistati

da Out of Italy Srl in valuta diversa dall'euro. I costi di trasporto, i costi di carburante, le tariffe aeree, i diritti e le tasse (quali quelle di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti) sono quelli vigenti alla data indicata su ciascun programma di viaggio.

L'eventuale variazione di detti costi verrà addebitata al cliente nei limiti e nei termini di legge.

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 di iscrizione annuale; b) importo per persona espresso in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore al viaggiatore e relativi eventuali costi accessori; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri, diritti, imposte e/o tasse aeroportuali e portuali. N.B. Gli enti preposti hanno facoltà di prevedere, interrompere o variare le tasse e gli oneri di cui alla lettera d) ed e), da considerarsi sempre a carico del viaggiatore, senza preavviso. Ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, Out of Italy Srl potrà fornire solo un'indicazione del tipo di costo aggiuntivo che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere.

## **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 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 o indicato all'interno del programma di viaggio e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto

## 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

10.1 Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro pagamento della quota di iscrizione annuale e il costo del visto (qualora previsto e già rilasciato dalle autorità preposte al momento del recesso), nonché delle seguenti spese di recesso standard (penali di cancellazione), che dipendono dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza:

- dalla prenotazione fino a 31 giorni prima della partenza: 20%
- da 30 a 21 giorni prima della partenza: 50%
- da 20 a 15 giorni prima della partenza: 75%
- da 14 giorni prima della partenza: 100%

I sopra citati valori percentuali vanno applicati all'importo per persona - decurtato dell'importo del premio lordo della polizza assicurativa indicato all'Art 1.2 delle Condizioni di assicurazione pubblicate sul sito [www.shiruqviaggi.com](http://www.shiruqviaggi.com) - nonché alle voci quali tasse aeroportuali, eventuale supplemento alta stagione, etc., indipendentemente dall'acconto versato.

Per l'applicazione di tali penali, vanno considerati i giorni "di calendario" e nel calcolo non sono da includere il giorno in cui viene reso noto all'organizzatore il recesso a mezzo scritto (via e-mail) e il giorno della partenza.

Si precisa che per alcuni periodi dell'anno (ad esempio durante le festività, anche locali), alcune destinazioni o servizi turistici particolari, possono essere previste regole di recesso imposte dai fornitori dei servizi stessi, del tutto particolari e che possono non coincidere con quelle sopra esposte. Eventuali casi regolati da penali di cancellazione differenti da quelle standard sopra elencate, verranno specificati in fase precontrattuale all'interno dei programmi di viaggio soggetti a tali eccezionalità.

In ogni caso, nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno o non usufruire dei servizi regolarmente prenotati ed accettati nel contratto di vendita di pacchetti turistici.



Nel caso in cui i biglietti aerei siano già stati emessi al momento del recesso da parte del viaggiatore e, saranno addebitate oltre alle penali sopra indicate, le penali e le spese previste dalla IATA o dal vettore aereo.

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. L'Organizzatore informerà l'agenzia o direttamente i passeggeri circa l'identità del vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005 (richiamato all'art.5).

10.2 Il viaggiatore può stipulare delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. In base al pacchetto prescelto, l'organizzatore informa il viaggiatore sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di tali assicurazioni.

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.

La non imputabilità al viaggiatore della circostanza di natura soggettiva che gli impedisce di usufruire della vacanza (a titolo esemplificativo: malattia, revoca delle ferie, perdita del lavoro ecc.) non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza. Le conseguenze economiche derivanti dall'annullamento del contratto per circostanze rientranti nella sfera personale del viaggiatore, pur se non imputabili, possono essere evitate con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'organizzatore.

L'estrema variabilità della pandemia da COVID-19, vedi le recenti varianti, non può escludere aperture e chiusure dei singoli paesi, Italia inclusa, così come la richiesta della quarantena al rientro nel paese di origine. Nel caso in cui non intervenga alcun impedimento sanitario o misura restrittiva tale da influire sull'esecuzione del pacchetto o dei servizi, l'eventuale recesso sarà regolato dalle condizioni contrattuali accettate al momento dell'acquisto e il viaggiatore sarà tenuto al pagamento di una penale se prevista dalle condizioni e nelle modalità indicate nelle stesse.

La richiesta della quarantena al rientro non potrà essere motivo d'impossibilità della prestazione da parte dell'organizzatore quindi l'eventuale cancellazione della partenza/viaggio da parte del viaggiatore comporterà l'addebito dei costi assicurativi, costi di gestione della cancellazione e penali applicate dai singoli fornitori.

10.4. Solo in caso di contratti negoziati fuori dai 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. Ai sensi dell'art ex art. 47 1° comma lett. g. codice del consumo si comunica che nei contratti conclusi a distanza è escluso il diritto di

recesso. Ai sensi dell'art. 41 comma 7 cod.tur si comunica che nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti è escluso il diritto di recesso. Si rendono perciò applicabili al viaggiatore/consumatore che recedono dal contratto sottoscritto a distanza o fuori dai locali commerciali con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti le penali d'annullamento previste nelle presenti condizioni generali. Ai sensi dell'articolo 59 del Codice del Consumo, Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 modificato in seguito al D.lgs 21 febbraio 2014 n.21, il diritto di recesso è escluso relativamente ai contratti per la fornitura di alloggi, trasporti, servizi di noleggio di autovetture, catering o servizi relativi alle attività di tempo libero, se il contratto prevede una data o un periodo specifico per la prestazione. Si rendono perciò applicabili al consumatore che recede dal contratto sottoscritto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali le penali d'annullamento previste e indicate in ogni singolo servizio.

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

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

11.2. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

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

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

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

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

- a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto;
- b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi

aggiuntivi risultanti dalla cessione. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo.

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

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

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

### **13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

13. 1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di pubblicazione dei programmi di viaggio all'interno del sito web dell'operatore – 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.

13.2. Per le norme relative all'espatrio dei minori italiani si rimanda espressamente a quanto indicato sul sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento individuale valido per l'espatrio (passaporto, o per i Paesi UE, carta di identità valida per l'espatrio con indicazione dei nomi dei genitori). I minori di anni 14 e i minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://jhhwww.poliziadistato.it/articolo/191/>.

13.3. I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguarsi in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

13.5 I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza prima della richiesta di prenotazione e, al momento della partenza dovranno accertarsi di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni

altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

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

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

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

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

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

15.2. Il viaggiatore, ai sensi degli 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, tenuto 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 13.2, il viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

15.5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 c.c., costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 15.2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi del successivo punto 16 una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al

rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

15.6. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a 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 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.

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.

## **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.

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.

## **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 o incluse nel prezzo del pacchetto.

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

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

## **21. GARANZIE AL VIAGGIATORE**

21.1. L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

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.

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

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

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio. In caso di prenotazione di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

## **23. DOCUMENTI DI VIAGGIO**

In caso di involontaria perdita dei documenti dei viaggiatori consegnati ai fini dell'ottenimento dei visti previsti dalle autorità dei Paesi in cui si svolge il viaggio, l'art. 1696 c.c. così come modificato dall'art. 10 del d.lgs. 286/2005 prevede che il risarcimento del danno in caso di perdita o avaria dovuto dal vettore non può essere superiore ad un euro per ogni kg di peso lordo della merce perduta o avariata nei trasporti nazionali. Out of Italy Srl non è responsabile in caso di danni provocati dal vettore/corriere per mancata o ritardata consegna dei documenti di viaggio, documenti personali e/o visti.

## **24. TRASPORTO AEREO**

La compagnia aerea è l'unica responsabile del trasporto dei passeggeri e dei loro bagagli. Tuttavia, la Convenzione di Varsavia fissa le responsabilità delle compagnie, precisando tra l'altro che "gli orari non fanno parte del contratto di trasporto" e che "gli orari possono essere modificati senza preavviso". Nessun rimborso o indennizzo potranno dunque avere luogo in caso di modifica di orari, itinerari, ritardi che comportano un cambiamento nello svolgimento del viaggio o che ingenerano qualsiasi altro disagio, spese o pregiudizio durante o dopo il viaggio. Il biglietto aereo è il solo contratto tra la compagnia e il suo passeggero. Decliniamo qualsiasi responsabilità in caso di ritardo o smarrimento di bagaglio. Se il trasporto aereo non è un servizio fornito da Out of Italy Srl, la nostra responsabilità non può essere chiamata in causa in nessun caso.

Alcuni itinerari potrebbero prevedere l'utilizzo di compagnie aeree inserite all'interno dell'EU Safety List, considerate non confacenti agli standard comunitari e non coperte dalle assicurazioni di viaggio italiane.

I viaggiatori troveranno indicazione di questo eventuale impiego all'interno dei programmi di viaggio nella fase precontrattuale.

È consigliato portare i medicinali nel bagaglio a mano (soprattutto quelli abitualmente assunti) anziché in quello da stiva. Alcuni medicinali non possono essere messi nel bagaglio da



imbarcare perché le basse temperature della stiva potrebbero comprometterne l'efficacia. Se si desidera trasportare i medicinali nel bagaglio a mano è consigliabile conservarli nella loro confezione originale: non è obbligatorio, ma li rende più facilmente riconoscibili ai controlli di sicurezza. È importante che tali medicinali siano accompagnati dal relativo foglietto illustrativo, utile sia per comprovare il contenuto e l'uso di ogni farmaco, sia per controllare le modalità d'uso del medicinale in caso di necessità durante il viaggio. La destinazione di viaggio è importante per sapere quali medicinali è possibile portare in aereo. L'introduzione di farmaci in alcuni Paesi è fortemente regolata, per questo motivo è necessario informarsi con attenzione prima della partenza. Per poter informare l'autorità competente del trattamento medico da seguire e dei medicinali da portare, è richiesto un certificato medico, redatto in lingua inglese, che attesti l'importanza del trattamento medico.

## **25. IDONEITÀ AL VIAGGIO**

Si invita il viaggiatore a prendere attenta visione delle caratteristiche del pacchetto turistico offerto al fine di avere piena conoscenza della tipologia e delle peculiarità del viaggio ed effettuare una scelta consapevole. Il viaggiatore che partecipa ai viaggi organizzati da *Shiruaq Viaggi by Out of Italy Srl* prende atto e dichiara di essere in stato di buona salute psicofisica, di non presentare controindicazioni e di avere una preparazione compatibile all'adesione alle visite e attività programmate.

In caso di viaggiatori con mobilità ridotta non accompagnati, donne in stato di gravidanza, minori non accompagnati da genitori o da altra persona autorizzata e persone bisognose di specifica assistenza medica - ma anche se semplicemente se si hanno dei dubbi sulla propria capacità di affrontare l'itinerario descritto in ciascun programma di viaggio - si invita il viaggiatore a contattare l'organizzatore prima della prenotazione al fine di scegliere la soluzione più opportuna per consentire la partecipazione al viaggio in condizioni di sicurezza. L'organizzatore si riserva di rifiutare la prenotazione o la partenza del viaggiatore nel caso in cui le caratteristiche del viaggio prenotato siano incompatibili o eccessivamente rischiose per la salute o la sicurezza del viaggiatore che abbia omesso informazioni relative alla sua preparazione tecnica e/o condizione psicofisica. In tali casi l'organizzatore agirà nel rispetto del Codice del Turismo.

## **INFORMAZIONE AI PASSEGGERI AI SENSI DEL REG. 2111/2005**

Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005.

## **INFORMAZIONE 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. Le 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.

#### **INFORMATIVA ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 in materia di Privacy**

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto della vigente legge 196/2003 così come emendata dal decreto 101/2018 e del Regolamento Europeo N° 679/2016 (GDPR). Il cliente, ai sensi degli articoli 12 e seguenti del GDPR, potrà esercitare in ogni momento i propri diritti contattandoci all'indirizzo e-mail: [info@shiruqviaggi.com](mailto:info@shiruqviaggi.com) La nostra Privacy Policy completa può essere visionata sul nostro sito web [www.shiruqviaggi.com](http://www.shiruqviaggi.com)

#### **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.

*Shiruq Viaggi di Out of Italy Srl si impegna a proteggere l'ambiente e le risorse naturali in ogni loro possibile forma. Prima di partire, vi invitiamo a prendere visione della Convenzione di*

*Washington sul commercio internazionale delle specie di fauna e flora selvatiche minacciate di estinzione (CITES) e i relativi regolamenti consultabili sul sito del [Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale](#)*

## **ADDENDUM PANDEMIA COVID-19**

### **Informazioni per i viaggiatori**

I programmi di viaggio proposti dalla nostra organizzazione rispettano le misure governative regionali, nazionali e internazionali in vigore all'atto dell'elaborazione degli stessi. I fornitori dei servizi in loco seguiranno i protocolli di sicurezza adottati nel rispetto delle norme di legge vigenti nel Paese di destinazione, che i viaggiatori saranno tenuti a rispettare.

A seguito delle misure restrittive messe in campo dai singoli stati per contenere il contagio da CoVid-19, ed i servizi indicati, potrebbero presentare delle limitazioni nell'utilizzo delle strutture indicate e/o modifiche nello svolgimento del programma e dei servizi standard forniti.

A titolo esemplificativo:

- in caso di chiusura di alcune strutture alberghiere previste, queste saranno sostituite con altre di pari categoria, se esistenti;
- in funzione di eventuali nuove regole di accesso ai luoghi di interesse, alcune visite potrebbero essere cancellate o sostituite con altre;
- potrebbero essere introdotte limitazioni al numero massimo di passeggeri sui mezzi di trasporto.

Qualora subentrino modifiche che influiscono sui servizi previsti, le quote potrebbero subire variazioni. Faremo comunque tutto il possibile per mantenere invariate quote e itinerario.

Prima della prenotazione e della partenza, il viaggiatore si impegna a verificare le indicazioni ufficiali di carattere generale fornite dal Ministero degli Esteri tramite il sito [www.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.it)

Si consiglia inoltre di monitorare costantemente le disposizioni vigenti in materia di trasporti e l'eventuale presenza di restrizioni di viaggio legate alla pandemia a carattere nazionale, europeo e internazionale, attraverso i seguenti canali:

- [ENAC - Emergenza COVID-19 Linee Guida per la ripresa del traffico negli aeroporti](#)
- [Addendum EASA ECDC COVID-19 Aviation Health Safety Protocol](#)
- [EASA ECDC COVID-19 Aviation Health Safety Protocol](#)
- [WHO guidance on international travel in the context of the COVID-19 pandemic](#)
- [Re-open EU](#)
- [EASA COVID-19 Travel Information](#)
- [World Health Organisation](#)

Qui, potrete inoltre scaricare i seguenti documenti:

- Considerazioni operative per la gestione del COVID-19 nel settore Alberghiero
- Linee guida per l'informazione agli utenti e le modalità organizzative per il contenimento della diffusione del Covid-19 in materia di trasporto – nautica da diporto.

Si informano i viaggiatori che:

*[...] le Autorità italiane hanno stabilito l'introduzione del **Green Pass** o Certificato verde digitale Covid-19 o Certificato Covid Digitale UE o certificato equivalente, rilasciato a seguito di vaccinazione, guarigione o test molecolare o antigenico.*

*In Italia, non sussiste più l'obbligo di esibire il cosiddetto "Green Pass" per accedere a servizi di trasporto, ristorazione o alberghieri, né per l'accesso ad altri esercizi commerciali. Per maggiori dettagli, si rimanda al Decreto-Legge 24 marzo 2022, n. 24.*

*Dal 1 giugno 2022, non è più richiesto il Green Pass (né certificazione equivalente) per l'ingresso o il rientro in Italia.*

*La rimozione delle limitazioni agli spostamenti da/per l'Italia non esclude che alcuni Paesi possano ancora porre dei limiti all'ingresso di viaggiatori provenienti dall'estero.\**

*Pertanto, 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.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it)*

*Si ricorda che l'emergenza sanitaria causata da COVID-19 nel mondo non è conclusa e che i Paesi di destinazione possono tuttora adottare misure restrittive, anche estemporanee.\**

Per maggiori informazioni sulle modalità previste da ciascun Paese estero per l'ingresso e per il rientro in Italia dall'estero, si invitano i viaggiatori a consultare il portale Viaggiare Sicuri e il sito del Ministero della Salute.

*\*Fonti: Viaggiare Sicuri*