

**Organizzazione tecnica: VIAGGI SOLIDALI**

**Assicurazione RCT/RCO: UNIPOL polizza n. 149563032**

**Polizza insolvenza: IMA Italia Assistance - polizza n. SOLV/2020/313**

**Licenza di esercizio: n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005**

Date e prezzi potrebbero essere aggiornati come da Regolamento (art. 5) e per variazioni del cambio Euro/monete estere. Le variazioni verranno comunicate all'atto della prenotazione e/o iscrizione.

Direttore tecnico: Enrico Marletto

## **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 e nella scheda costi, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore. 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 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**

La Soc. Coop. Sociale Onlus VIAGGI SOLIDALI (di seguito per brevità Viaggi Solidali), organizzatore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, è abilitata all'esecuzione delle sue attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale con Licenza n. UL/2005/65/7 del 12/05/2005. L'Organizzatore stabilito sul territorio italiano è coperto da contratto di assicurazione per la responsabilità civile UNIPOL polizza n. 149563032 a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi assunti con i rispettivi contratti. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti dalla polizza assicurativa Nobis n. 6006002119/N che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore 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;
- j) "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

## **VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
www.viaggisolidali.it - E-mail: info@viaggisolidali.it  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London



#### **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:

- a) 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;
- b) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
  - b.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
  - b.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
  - b.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
  - b.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 fornisce al viaggiatore il pertinente “modulo informativo standard” e comunica 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 informa 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, i recapiti telefonici e l'indirizzo di posta elettronica; 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;

---

#### **VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
www.viaggisolidali.it - E-mail: info@viaggisolidali.it  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London



g) 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;

h) 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. 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.

5.3. Come previsto dall'art. 6.2 del Regolamento CE 2027/97, 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 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'art.45 c.1, lett. h), del d. lgs. 206/2005, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

6.4. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente eventualmente presso l'agenzia di viaggi venditrice. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, rilascerà al consumatore, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Si dà atto che l'agenzia di viaggio venditrice ha nei confronti dell'organizzatore, la veste giuridica di intermediario oltre che di venditore, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

6.5. Per i Viaggi di gruppo, così come riportato nelle "schede costi", il processo di prenotazione prevede che il viaggiatore dopo aver visualizzato la proposta online, manifesti il proprio interesse compilando il form online relativo al viaggio di gruppo selezionato; Viaggi Solidali invierà una email di avvenuta ricezione della manifestazione di interesse, e successivamente una email di apertura delle effettive iscrizioni al viaggio. Il viaggiatore potrà confermare l'interesse pagando un acconto o decidere di non partecipare al viaggio. L'acconto sarà comprensivo di un supplemento "piccolo gruppo" che al raggiungimento del numero di partecipanti previsto per il viaggio richiesto potrà essere rimborsato o scalato dal saldo finale.

6.6 Il viaggiatore deve comunicare, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore.

6.7 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. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio ed a comunicare immediatamente eventuali errori. Il

viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

6.8 A ciascun partecipante verrà consegnata prima della partenza una cartella contenente il riepilogo dei servizi compresi nella quota di partecipazione, il piano dei voli aerei, nonché il computo definitivo della quota di partecipazione e del saldo da inviare alla Soc. Coop. Sociale Onlus VIAGGI SOLIDALI. Prima della partenza è normalmente previsto un incontro preparatorio al viaggio, con lo scopo di conoscere gli altri partecipanti, reperire materiale informativo relativo al viaggio e, se possibile, conoscere il coordinatore - mediatore culturale. Nel caso non venisse effettuata la riunione e comunque per tutti coloro che non potessero partecipare all'incontro viene fornita copia della dispensa formativa sul viaggio in formato elettronico.

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

6.10 I pacchetti organizzati da Viaggi Solidali potrebbero includere escursioni, passeggiate o visite a piedi che richiedono un buon livello di preparazione fisica. I viaggiatori interessati a partecipare ad un determinato viaggio devono segnalare, in fase di prenotazione, eventuali difficoltà motorie o fisiche e/o particolari necessità di assistenza, al fine di valutare l'effettiva idoneità del viaggio e la fruibilità di tutti i servizi inclusi nel pacchetto, che potrebbe quindi non essere adatto a viaggiatori a mobilità ridotta o con particolari esigenze.

## **7 PAGAMENTI**

7.1 All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione che comprende l'assicurazione medico bagaglio di base (vedi art. 8); b) acconto nella misura indicata dall'organizzatore. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di 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 comporterà la risoluzione automatica di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, 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.

## **8 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 (c.d. scheda costi), o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web <https://www.viaggisolidali.it/>.

Ad eccezione di quanto previsto dall'art. 6.5 (Viaggi di Gruppo), il prezzo dei pacchetti organizzati da Viaggi Solidali si intende sempre "finito" e, pertanto, Viaggi Solidali garantisce che il prezzo non subirà modifiche e/o sarà oggetto di revisione.

8.2 Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione/ gestione pratica; b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'organizzatore al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative e/o integrative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) quota di solidarietà; e) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

8.3 Come riportato al paragrafo 8.2 d) la quota di solidarietà è una quota pro-capite versata dai viaggiatori il cui importo viene indicato sulla scheda "programma del viaggio" pubblicata sul sito web dell'organizzatore. Tale quota alimenta un Fondo per lo Sviluppo e viene interamente versata, come quota di solidarietà, a favore dei progetti e alle ONG con cui Viaggi Solidali collabora per la realizzazione di progetti specifici di sviluppo locale.

## **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.

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,

---

### **VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
[www.viaggisolidali.it](http://www.viaggisolidali.it) - E-mail: [info@viaggisolidali.it](mailto:info@viaggisolidali.it)  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/0000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London



l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

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

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

9.5 L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

## **10 RECESSO DEL VIAGGIATORE**

10.1 Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento delle spese di recesso standard (penali di cancellazione) previste dall'organizzatore, che dipendono dalla destinazione prescelta e dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza.

10.2 Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate ai precedenti commi, saranno addebitati la quota di iscrizione (quota gestione pratica) e il corrispettivo per il recesso nella misura di:

- 20% fino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 40% da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza;
- 60% da 14 a 9 giorni di calendario prima della partenza;
- 85% da 8 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato) dalla partenza;
- 100% dopo tali termini; Il giorno della partenza è sempre escluso; il giorno dell'annullamento è sempre compreso.

È facoltà del viaggiatore decidere se ottenere anche il rimborso della quota di solidarietà o se devolverla lo stesso al Fondo per lo Sviluppo.

Nel caso in cui il pacchetto includa un volo a tariffa speciale o low cost, oltre alle penali sopra indicate, sono sempre dovute le penali stabilite dalla compagnia aerea che normalmente sono del 100% già dal momento dell'emissione del biglietto e/o della conferma di prenotazione, in quanto trattasi di tariffe non rimborsabili. Tali penali saranno chiaramente riportate nei relativi contratti di viaggio.

Le penali relative ad alcuni pacchetti quali viaggi su misura e viaggi di nozze o relative ad alcuni servizi che compongono il pacchetto, quali ad esempio tour guidati, mostre, visite, escursioni, crociere sono talvolta comunicate dai fornitori all'organizzatore solo al momento della cancellazione del servizio. Per questo motivo, oltre alle penali stabilite nei commi precedenti saranno sempre dovute le penali relative a tali servizi, che potrebbero essere del 100% già dal momento della conferma di prenotazione e che saranno comunque riportate ed evidenziate nei relativi contratti di viaggio.

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.

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

10.4 In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (così come definiti dall'art. 45 c.1 lett. h) codice consumo), il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte di con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

## **11 MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

### **VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
www.viaggisolidali.it - E-mail: info@viaggisolidali.it  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London



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

11.2 Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. 11.3. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato al punto 1, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta si applica il punto 15.5

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

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

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

a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo. Salvo ove diversamente indicato in relazione a singole pratiche, le spese amministrative e di gestione pratica sono pari ad euro 100,00 a persona per ogni cessione ad altro viaggiatore

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 riemessa 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 stampa del catalogo – concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione

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

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

13.4 I viaggiatori che si iscrivono ai viaggi 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.viaggiassicuri.it](http://www.viaggiassicuri.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 all'organizzatore.

13.5 I viaggiatori dovranno in ogni caso informare 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 divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it). Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze"). La Soc. Coop. Sociale Onlus VIAGGI SOLIDALI non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni e pregiudizi che dovessero insorgere in corso di viaggio a causa della situazione di sicurezza in generale nei paesi visitati.

13.6. 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 l'organizzatore non ha 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 dovesse 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 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, 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, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

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

15.4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma precedente, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata tempestivamente ai sensi del punto 13.2, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi 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 deve indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente all'organizzatore o al suo corrispondente locale.

## **18 ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

---

### **VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
www.viaggisolidali.it - E-mail: info@viaggisolidali.it  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London





Tutti i viaggi organizzati da Viaggi Solidali sono coperti da polizza ERGO. (Polizza n. 69180175-PV19), compagnia specializzata nelle coperture assicurative del turismo. Le garanzie considerate dalla suddetta polizza sono “Assistenza alla persona”, “Spese mediche”, “Bagaglio” e Annullamento”: le relative condizioni sono pubblicate sul sito web di Viaggi Solidali al link [https://www.viaggisolidali.it/wp-content/uploads/2019/11/assicurazioni-viaggiatore\\_-NEW-01nov2019.pdf](https://www.viaggisolidali.it/wp-content/uploads/2019/11/assicurazioni-viaggiatore_-NEW-01nov2019.pdf) e sono contenute integralmente nel Certificato di Assicurazione che verrà consegnato unitamente agli altri documenti di viaggio prima della partenza. Il viaggiatore è tenuto ad avere con sé durante il viaggio la polizza assicurativa; in caso di necessità deve sporgere immediatamente denuncia alla centrale operativa della ERGO secondo quanto indicato sulla polizza. Inoltre, oltre a quanto compreso nel prezzo, è possibile stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore speciali polizze assicurative integrative ad ulteriore copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo) di cui al punto 10, nonché quelle integrative derivanti da infortuni e/o malattie. 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. Le relative condizioni sono pubblicate sul sito [www.viaggisolidali.it](http://www.viaggisolidali.it). I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare 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.

### **19 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.

### **20 GARANZIE AL VIAGGIATORE**

20.1 Viaggi Solidali è coperto 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 con la Compagnia UNIPOL polizza n. 149563032.

20.2 I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti dalla polizza assicurativa IMA Italia Assistance n. SOLV/2020/313 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 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.

20.3 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.

### **21 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.

### **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

#### **VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
[www.viaggisolidali.it](http://www.viaggisolidali.it) - E-mail: [info@viaggisolidali.it](mailto:info@viaggisolidali.it)  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London



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.

**Comunicazione obbligatoria ex art. 17 L. 38/2006 “La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all’estero”.**

---

**VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
www.viaggisolidali.it - E-mail: info@viaggisolidali.it  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London



**In deroga all'art 10 RECESSO DEL VIAGGIATORE  
CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO  
partenze previste da maggio a ottobre 2021**

Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto senza pagamento delle spese di recesso previste dall'organizzatore entro e non oltre 30 giorni dalla data di partenza per qualsiasi motivazione, con rimborso dell'acconto versato (acconto di 100 € a persona o utilizzo del voucher).

Se l'acconto è stato corrisposto a mezzo voucher, la restituzione avverrà con lo stesso titolo.

Sono esclusi da questa deroga: i tour con volo incluso, e i servizi extra richiesti (es biglietti aerei/ferroviari, traghetti, notti supplementari, assicurazioni facoltative) che devono essere saldati al momento della prenotazione.

In questi casi verranno applicate le spese standard di recesso come indicate nelle condizioni generali di [contratto](#)

Quando il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, non ha diritto a un indennizzo supplementare

### **Informazioni per i nostri viaggiatori**

Il programma descritto e presentato rispetta tutte le misure governative regionali, nazionali e internazionali in vigore all'atto dell'elaborazione dello stesso.

Le strutture e i servizi proposti nei nostri programmi, a seguito delle misure restrittive messe in campo dai singoli Stati per contenere il contagio da Covid-19, potrebbero presentare delle limitazioni nell'utilizzo e/o nello svolgimento del programma e dei servizi standard forniti. I nostri fornitori seguiranno i protocolli di sicurezza adottati nel rispetto delle norme di legge vigenti nel paese di destinazione.

Qualora subentrino modifiche a tali misure che influiscano sui servizi previsti, l'itinerario potrebbero subire variazioni, quali ad esempio: difficoltà nella riapertura di alcune strutture alberghiere previste, queste saranno sostituite con altre di pari categoria, se esistenti; anche alcune visite potrebbero essere cancellate o sostituite con altre, in funzione delle eventuali nuove regole di accesso ai luoghi di interesse; limitazioni al numero massimo di passeggeri sui mezzi di trasporto.

Faremo comunque tutto il possibile per mantenere invariato l'itinerario.

---

#### **VIAGGI SOLIDALI Società Cooperativa Sociale Onlus**

Piazza della Repubblica 14 - 10152 TORINO  
Tel.: +39 0114379468 - Fax: +39 0114379755  
www.viaggisolidali.it - E-mail: info@viaggisolidali.it  
P.IVA: 08998700010 - Registro Imprese: 1016818  
Iscrizione Albo delle Cooperative: A161747 del 05/01/2005  
Licenza Agenzia Viaggi n. UL/2005/00000065/7 del 12/05/2005  
Assicurazione RCT/RCO UNIPOL: polizza n. 149563032

Silver Winner of the 'Best Innovation by a Tour Operator' category  
at the 2016 World Responsible Tourism Awards at WTM London

