



# WWW.ORIZZONTILAKECOMO.COM

Orizzonti di P.I. (qui di seguito anche indicato come "Titolare", "Azienda", "noi", "nostro/a/i", "ci", "agenzia") è un'azienda operante come agenzia viaggio e tour operator che organizza e vende tour, pacchetti turistici e servizi turistici tramite il proprio sito internet [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) (qui di seguito anche indicato come "nostro sito internet", "sito dell'azienda") e conseguenti comunicazioni scritte da/verso Orizzonti di P.I..

Il presente documento costituisce un accordo legale fra tu, Utente/Consumatore e Orizzonti di P.I., l'Azienda che gestisce [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) e disciplina il suo utilizzo del sito web e l'uso dei Servizi forniti.

- "Accordo", "Contratto" si riferisce al presente documento e significa che i termini di tale accordo, una volta accettati dall'Utente, sono vincolanti per quest'ultimo.
- "Consumatore" "Utente", "tu", "tuo", "Partecipante/i" e termini analoghi, sia al singolare che al plurale, si riferiscono a te utente.
- "Servizi" o "Attività" o "Tour" indica le caratteristiche e le funzionalità che puoi utilizzare tramite il sito di Orizzonti di P.I., nonché le escursioni, i tour, i pacchetti turistici e i servizi turistici che l'azienda promuove e vende tramite il suo sito internet.

## Titolare

Orizzonti di P.I.

Via San Fermo 20 - 23867 Suello (LC)

REA: LC-403189

P.IVA 03643420130 / C.F. PNZSLL85D68E507G

Sito Internet: [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com)

Contatto telefonico: +39.333.3256120

Indirizzo e-mail: [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com)

Polizza Assicurativa RC: ITALIANA - No. 2020/07/6183560

**Utente/Consumatore:** La persona o ente pubblico o ente privato che usufruisce del servizio.

## Accordo Legale/Contratto

Le scritture seguenti:

- Termini d'uso di [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com)
- Condizioni di Vendita
- Condizioni Generali (Disponibile separatamente nel footer del sito web)
- Privacy Policy (Disponibile separatamente nel footer del sito web)

e tutte le informazioni e comunicazioni scritte scambiate tra l'Azienda e l'Utente, prima e quando un tour viene confermato e pagato tramite il nostro sito, costituiscono i componenti del nostro accordo/contratto con l'Utente.

Si prega di leggere attentamente e prendere visione del presente accordo, poiché contiene informazioni sui tuoi diritti legali e limitazioni di questi diritti, nonché una sezione dedicata alle leggi applicabili anche in fase di disputa.

Il presente Accordo disciplina i Servizi prestati da Orizzonti di P.I. il cui acquisto resta disciplinato dalle scritture qui sopra menzionate e qui di seguito richiamate. Gli Utenti che utilizzano i Servizi offerti da Orizzonti di P.I. dichiarano di conoscere e accettare il presente Contratto cliccando sull'apposita casella in fase di prenotazione su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o rimandando il documento debitamente firmato a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com).

L'accettazione comporta un limitato, temporaneo e non esclusivo permesso di utilizzo del nostro sito internet e dell'acquisto dei nostri Servizi. Questo permesso può essere revocato in ogni momento e/o per ogni ragione, con o senza notifica, dall'Azienda, come specificato in seguito.

Ci riserviamo il diritto di modificare il presente Accordo in qualsiasi momento e, accettando il presente Accordo, concordate che l'uso continuativo del nostro sito, anche dopo le suddette modifiche, significa accettare le modifiche stesse e, quindi, la revisione dell'accordo. La data di aggiornamento è segnalata in testa al Contratto e la revisione si ritiene effettiva ed in corso nel momento in cui viene pubblicata su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com). E' responsabilità dell'Utente tenersi aggiornato tramite i link sempre disponibili sul nostro sito.



# TERMINI D'USO DI WWW.ORIZZONTILAKECOMO.COM

## REGISTRAZIONE

L'Utente non è obbligato a registrarsi per poter esplorare ed utilizzare *www.orizzontilakecomo.com*, tuttavia, al fine di accedere ad alcune funzionalità quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'iscrizione alla newsletter e la prenotazione, l'Utente dovrà compilare il form ivi presente comunicando al Titolare, in maniera completa, veritiera e corretta, i dati obbligatori richiesti, accettando integralmente la Privacy Policy e i presenti Termini. Se vuoi conoscere ulteriori dettagli sul perché chiediamo tali dati e sull'uso che ne facciamo, consulta la Privacy Policy di Orizzonti di P.I..

## CONTENUTI

I contenuti disponibili su *www.orizzontilakecomo.com* sono protetti dalla legge sul diritto d'autore e dalle altre leggi e trattati internazionali posti a tutela dei diritti di proprietà intellettuale e, ove non diversamente specificato, il loro utilizzo è consentito agli Utenti esclusivamente nei limiti specificati nella presente clausola.

Il Titolare concede all'Utente, per tutta la durata del Contratto, una licenza personale, non trasferibile e non esclusiva, ad esclusivi fini personali e mai commerciali e limitatamente al dispositivo in uso all'Utente per l'utilizzo di tali contenuti. Pertanto, è fatto espresso divieto all'Utente di copiare e/o scaricare e/o condividere (se non nei limiti di seguito illustrati), modificare, pubblicare, trasmettere, vendere, sublicenziare, elaborare, trasferire/cedere a terzi o creare lavori derivati in qualsiasi modo dai contenuti scritti o fotografici anche di terzi, disponibili su *www.orizzontilakecomo.com*, né consentire che terzi lo facciano tramite l'Utente o il suo dispositivo, anche a sua insaputa.

Ove espressamente indicato su *www.orizzontilakecomo.com*, l'Utente, per mero uso personale, può essere autorizzato a scaricare e/o copiare e/o condividere alcuni contenuti resi disponibili su *www.orizzontilakecomo.com*, a condizione che riporti fedelmente tutte le indicazioni di copyright e le altre indicazioni fornite dal Titolare.

## RIVENDITA DEL SERVIZIO

Gli Utenti non sono autorizzati a riprodurre, duplicare, copiare, vendere, rivendere o sfruttare qualunque porzione di *www.orizzontilakecomo.com* e dei suoi Servizi senza il permesso espresso da parte del Titolare, garantito direttamente o tramite uno specifico programma di rivendita.

## PRIVACY POLICY

Per informazioni sull'utilizzo dei dati personali, gli Utenti devono fare riferimento alla Privacy Policy di Orizzonti di P.I., come parte integrante di questi Termini e Condizioni Contrattuali.

## DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

Tutti i marchi del sito, figurativi o nominativi, e tutti gli altri segni, nomi commerciali, marchi di servizio, marchi denominativi, denominazioni commerciali, illustrazioni, immagini, loghi che appaiono riguardanti *www.orizzontilakecomo.com* sono e rimangono di proprietà esclusiva del Titolare o dei suoi licenziatari e sono protetti dalle leggi vigenti sui marchi e dai relativi trattati internazionali. Tutti i marchi, figurativi o nominativi, e tutti gli altri segni, nomi commerciali, marchi di servizio, marchi denominativi, denominazioni commerciali, illustrazioni, immagini, loghi riguardanti terze parti e i contenuti pubblicati da tali terzi su *www.orizzontilakecomo.com* sono e rimangono di proprietà esclusiva di detti terzi o dei loro licenziatari e sono protetti dalle leggi vigenti sui marchi e dai relativi trattati internazionali. Il Titolare non possiede la titolarità di tali privative intellettuali e può servirsene solo entro i limiti e in conformità ai contratti conclusi con tali terze parti e per gli scopi ivi delineati.

## LIBERATORIA DEI DIRITTI DI IMMAGINE

Con l'acquisto dell'Escursione o Pacchetto Turistico – dunque, accettando le Condizioni Generali – l'Utente cede a titolo gratuito al Titolare il diritto di utilizzare, diffondere, riprodurre, elaborare, modificare, pubblicare, comunicare al pubblico, trasmettere – su ogni e qualsivoglia supporto analogico, elettronico, informatico e/o digitale (ivi inclusi a titolo esemplificativo, sistemi di trasmissione via etere, cavo, satellitare, web, anche su pagine di



social network quali, a titolo esemplificativo: Facebook®, Instagram®, YouTube®, LinkedIn®) – il proprio ritratto e la propria immagine contenuti nei video e nelle immagini che potranno essere realizzate in occasione del Servizio acquistato (di seguito, le "Immagini"). L'Utente, inoltre:

- (i) cede ogni diritto di qualsivoglia genere e natura esistente sulle Immagini necessario allo sfruttamento a fini commerciali, promozionali e pubblicitari delle Immagini;
- (ii) dichiara espressamente di essere pienamente soddisfatto e di non aver nulla a che pretendere per nessuna ragione o titolo (ad esempio, di natura economica) dal Titolare, dai suoi cessionari e/o aventi causa e/o in genere da chiunque utilizzi e sfrutti le Immagini;
- (iii) garantisce al Titolare il pacifico godimento di tutti i diritti ceduti ai sensi del presente articolo e manleva sin da ora il Titolare e/o i suoi aventi causa da qualsiasi eventuale azione e/o pretesa di terzi relativamente alle Immagini e al loro sfruttamento, assumendo a suo esclusivo carico ogni relativa responsabilità. In ogni caso, il Titolare non farà uso delle Immagini in contesti o con modalità che pregiudicano l'onore, la reputazione e il decoro dell'utente ritratto e/o ripreso.

### **UTILIZZO NON CONSENTITO**

Il Servizio dovrà essere utilizzato secondo quanto stabilito nei Termini.

Gli Utenti non possono:

- a) effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare, modificare o creare lavori derivati basati su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o su qualunque porzione di essa;
- b) aggirare i sistemi informatici usati da [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o dai suoi licenziatari per proteggere il contenuto accessibile tramite di essa;
- c) copiare, conservare, modificare, cambiare, preparare lavori derivati o alterare in qualunque modo qualunque dei contenuti forniti da [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com);
- d) utilizzare qualunque robot, spider, applicazione di ricerca e/o di reperimento di siti, ovvero qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualunque porzione di [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o dei suoi contenuti;
- e) affittare, licenziare o sublicenziare [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com);
- f) diffamare, offendere, molestare, mettere in atto pratiche minatorie, minacciare o in altro modo violare i diritti (quali il diritto alla privacy e alla pubblicità) di altri;
- g) diffondere o pubblicare contenuti illegali, osceni, illegittimi, diffamatori o inappropriati;
- h) appropriarsi illecitamente dell'account in uso presso altro Utente;
- i) registrarsi o utilizzare il Servizio al fine di approcciare gli Utenti per promuovere, vendere o pubblicizzare in qualsiasi modo prodotti o servizi di qualsivoglia tipo attraverso [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com);
- l) utilizzare [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) in qualunque altra modalità impropria tale da violare questi Termini.

## **TERMINI E CONDIZIONI DI VENDITA**

### **PREMESSA: CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO**

Costituiscono parte integrante del contratto di Tour oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del Tour contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore, o al consumatore finale. Nell'uso del Sito e 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.

### **ULTERIORI SCOPI E DEFINIZIONI**

- 1) "Codice del Consumatore": Decreto Legge 206/2005.
- 2) I Tour/Pacchetti turistici/Servizi turistici vengono proposti dall'Azienda tramite il sito [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) ed eventuali aziende/siti internet a cui Orizzonti di P.I. è affiliata. Questo accordo regola l'acquisto dei Servizi da parte del Consumatore.



3) I Servizi possono essere visionati online sul sito internet dell'azienda (definito anche "Catalogo") dove il Consumatore può accedere a tutte le informazioni necessarie per giungere a una scelta di Servizio, Area geografica, Data, Orario, Prezzo, Inclusioni, Esclusioni, Requisiti. L'Utente può acquistare il Servizio scelto e procedere al pagamento diretto per sé e per i Consumatori a lui connessi.

4) Con il pagamento e la conferma della prenotazione, l'Utente che fornisce i suoi dati durante l'acquisto dichiara per sé e i Consumatori a lui connessi e inclusi nella prenotazione stessa, quanto segue:

- a. di aver letto, compreso e accettato l'intero Accordo costituito da Termini d'uso del sito, Condizioni di Vendita, Condizioni Generali, Privacy Policy. L'Utente intestatario della prenotazione è autorizzato, anche in nome e per conto dei Consumatori inclusi nella prenotazione, a fornire tutti i dati necessari alla registrazione dei Servizi acquistati e alla conduzione dei Servizi stessi. Includi eventuali informazioni riguardanti diete, disabilità, condizioni di salute.
- b. di avere più di 18 anni durante l'acquisto dei Servizi e di avere, egli stesso e gli altri Consumatori indicati in prenotazione, l'età necessaria a svolgere le Attività acquistate.
- c. di accettare la responsabilità del pagamento a suo nome e per conto degli altri Consumatori menzionati nella prenotazione.
- d. di aver letto e compreso tutte le informazioni indicate in Catalogo sotto il tour scelto e per cui si è effettuato il pagamento. Di aver letto e compreso anche l'eventuale documentazione scritta ed inviata a mezzo e-mail a sostegno dei dati indicati sul nostro sito, incluse eventuali Fatture Proforma e requisiti extra, anche straordinari.

### **METODO DI PAGAMENTO E CHECK-IN**

Il Consumatore deve seguire le procedure di pagamento indicate su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com). Il pagamento avviene tramite una piattaforma online gestita da Bookingkit GmbH e collegata a piattaforme quali, ad esempio, Stripe e PayPal e MangoPay.

A completamento dell'ordine il Consumatore viene indirizzato alla pagina del pagamento. L'ammontare da pagare viene addebitato tramite lo strumento di pagamento selezionato seguendo le relative procedure di pagamento.

A transazione conclusa il Consumatore, che avrà quindi sottoscritto il presente contratto, riceverà una e-mail di conferma di pagamento, all'indirizzo comunicato dal Consumatore stesso, con allegato il Ticket della prenotazione. Il Pagamento avviene in Euro, salvo diversamente concordato tra le parti.

Il Ticket conferma Data, Orari e informazioni principali della prenotazione effettuata dal Consumatore. È responsabilità del Consumatore controllare la correttezza dei dati presenti sul Ticket e comunicare tempestivamente eventuali correzioni da effettuare. La conferma di pagamento e il Ticket di prenotazione è una e-mail auto-generata dal nostro sistema gestionale che conferma che la vostra richiesta di prenotazione e l'accettazione a pagare il corrispettivo per l'acquisto del Servizio sono state ricevute. Ogni prenotazione online non è ufficialmente confermata finché il Consumatore non riceve una e-mail dettagliata e personalizzata da [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com) o un messaggio di testo al numero telefonico comunicato in fase di prenotazione.

Al check-in (punto di partenza): al Consumatore verrà richiesto di consegnare il Ticket o di mostrarlo sul suo dispositivo mobile. Un valido documento d'identità potrebbe essere richiesto con il Ticket.

L'Azienda non è, in ogni caso, responsabile di ogni eventuale errore di trasmissione e/o comunicazione derivante dal malfunzionamento del Sistema di gestione e/o del Sistema informatico e/o dell'hosting e piattaforma di pagamento online. Se il Consumatore non riceve e-mail/messaggio di conferma definitiva dall'Azienda, l'acquisto, e quindi la prenotazione, non devono ritenersi conclusi e confermati.

### **PREZZI**

Orizzonti di P.I. si riserva il diritto di modificare il Prezzo dei Servizi invenduti in ogni momento e di correggere i prezzi dei Servizi confermati.

L'Azienda si riserva anche il diritto di aumentare il Prezzo dei Servizi confermati solo ed esclusivamente per sostenere aumenti conseguenti a:

- aumenti improvvisi di carburante ed altre fonti energetiche
- aumenti improvvisi nella tassazione generale e specifica, quali tasse turistiche sul luogo parte integrante della prenotazione.
- cambiamenti nei tassi di cambio, qualora la transazione non avvenga in EUR

L'Azienda assorbirà aumenti fino ad un valore del 2%. Valori superiori al 2% saranno sottoposti a valutazione e potrebbero comportare una proposta di aumento al Consumatore oppure una proposta di Servizio alternativo o, ancora, una proposta di annullamento e cancellazione del Servizio o di sostituzione con un voucher dell'importo pagato. Il Consumatore è libero di scegliere, ma deve esercitare il suo diritto entro 2 giorni dalla suddetta proposta. In caso di accettazione di tour/pacchetto turistico alternativo il cui valore è inferiore al pagamento ricevuto, il Consumatore sarà dovutamente rimborsato per la differenza.

### **PRENOTAZIONE DI GRUPPI E PRENOTAZIONI PERSONALIZZATE**

Quando le Prenotazioni non avvengono direttamente tramite il nostro sito internet, ma derivano da richieste personalizzate gestite e confermate tramite accordi scritti via e-mail:

. Una Caparra potrebbe essere richiesta in fase di conferma di prenotazione. La caparra non supererà il 50% dell'importo totale da versare.



. Il saldo deve essere versato entro 48 ore prima dell'orario di partenza del Servizio acquistato.

Ci riserviamo il diritto di rimborsare e declinare una prenotazione in qualsiasi momento e a nostra discrezione. Il Contratto si dirà vincolante nel momento in cui il Consumatore riceverà conferma definitiva con tutti i dettagli del Servizio e del Pagamento approvati dall'Utente. L'ammontare dell'eventuale Caparra sarà comunicata in fase di preventivo, il quale non è da ritenersi vincolante fino a conferma definitiva da parte di Orizzonti di P.I.

### **TERMINI DI CANCELLAZIONE DA PARTE DEL CONSUMATORE, PENALI E RITARDI ALLA PARTENZA**

Questi termini fanno parte dell'Accordo "Termini e Condizioni" pubblicato nel footer di [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com), proprietà di Orizzonti di P.I..

Al pagamento e al completamento della vostra prenotazione con Orizzonti di P.I., tramite [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) e il suo sistema di prenotazione collegato (Bookingkit GmbH), si sottoscrive e accetta il Contratto di Vendita e le presenti condizioni di cancellazione. Il Contratto di Vendita ha valenza legale tra le due parti, qui nominate come "Consumatore", "Azienda", "Orizzonti di P.I.", "agenzia".

Il Consumatore può annullare l'acquisto comunicandone i dettagli via e-mail a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com).

- **rimborso 100%** (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) se l'Azienda riceve la cancellazione entro 3 giorni prima dell'orario di partenza del Servizio (72 ore), salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **rimborso 75%** (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) se l'Azienda riceve la cancellazione tra i 3 giorni e le 24ore prima dell'orario di partenza del Servizio, salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **rimborso 50%** (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) se l'Azienda riceve la cancellazione entro 24ore prima dell'orario di partenza del Servizio, salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **Nessun rimborso** se l'Azienda riceve la cancellazione nelle 24ore antecedenti l'orario di partenza del Servizio, salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **Nessun rimborso** se il Consumatore non si presenta alla partenza all'orario indicato in conferma definitiva di prenotazione. Ogni dubbio o richiesta di assistenza per raggiungere il punto di partenza DEVE essere sottoposto anticipatamente e con tempi rispettabili e rispettosi. L'assistenza last-minute potrebbe non essere disponibile e se, in questo caso, il Consumatore non riceve alcuna risposta dall'Azienda, qualsiasi giustificazione non verrà accettata.
- **Ritardi alla partenza:** I nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori non sono autorizzati ad attendere i partecipanti che ritardano, ma proseguiranno secondo programma, nel rispetto degli altri partecipanti. **Nessun rimborso** deve essere richiesto in caso di ritardo o non arrivo al check-in/partenza.

### **NELLO SPECIFICO: TOUR ED EVENTI PRIVATI E/O PERSONALIZZATI**

. Quando il consumatore prenota l'esperienza, il tour o l'evento in forma privata solo ed esclusivamente per sé stesso e/o il proprio gruppo.

. Quando il consumatore, tramite il versamento di un deposito o di una somma totale a Orizzonti di P.I., richiede e conferma un tour, un'esperienza o un evento personalizzato e organizzato dall'agenzia secondo le richieste e le esigenze del consumatore

Il Consumatore può annullare l'acquisto comunicandone i dettagli via e-mail a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com).

I termini di cancellazione e rimborso dipendono dal tipo di esperienza/tour/evento prenotato e sono doverosamente comunicati al consumatore prima della prenotazione. Nel momento in cui un acconto o una somma totale vengono versati, quei termini si considerano come accettati. Si prega di contattarci in caso di dubbi.

### **CANCELLAZIONE PER CONDIZIONI METEO:**

- Rimborso 100% (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) in caso di pessime condizioni meteo che non permettono ai nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori di svolgere il Servizio.
- Nessun rimborso se il Consumatore cancella il Tour, nelle 24ore antecedenti la partenza, a causa delle condizioni meteo, nonostante l'Azienda ne abbia confermato il regolare svolgimento.
- Al Consumatore potrebbe essere proposta una data e/o un orario differente in caso di condizioni meteo avverse previste poco prima o durante il Tour confermato.



I rimborsi saranno effettuati appena possibile come da tempi di esecuzione standard del metodo di pagamento concordato.

La cancellazione deve essere inviata a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com) e deve indicare:

- Il numero dei partecipanti registrati in prenotazione con i relativi dati identificativi, di cui si richiede cancellazione
- Nome, Data, Orario del Tour/Pacchetto Turistico/Servizio Turistico acquistato
- Ammontare pagato e data del pagamento

La cancellazione si ritiene completata quando il consumatore riceve ufficiale comunicazione scritta che conferma l'avvenuta cancellazione.

#### **CANCELLAZIONI E CAMBI DA PARTE DELL'AZIENDA:**

Orizzonti di P.I. è autorizzata a cancellare o cambiare i dettagli di un Servizio in caso di:

- non raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto per svolgere l'Attività prenotata
- ragioni di forza maggiore
- circostanze improvvise ed imprevedibili (temporali improvvisi, importanti questioni personali...)
- quando la cancellazione arriva dai nostri fornitori di servizi per circostanze improvvise ed imprevedibili

Se l'Attività viene cancellata per uno dei motivi sopra esposti, l'intero ammontare del Tour verrà rimborsato o sostituito con un voucher del medesimo valore.

Per nessun motivo la nostra cancellazione dà il diritto al Consumatore di sottoporre un reclamo o una richiesta di indennità monetaria al di sopra del valore della prenotazione e, di conseguenza, della cancellazione. L'eventuale cancellazione e/o cambiamento saranno tempestivamente comunicati ai contatti (e-mail o telefono) specificati dal Consumatore in fase di pagamento e acquisto. Se non sarà possibile raggiungere e notificare il Consumatore dell'avvenuta cancellazione o del cambiamento, L'Azienda rimborserà solo l'ammontare pagato dal Consumatore in fase di acquisto.

#### **SPECIALE COVID-19: INFO E TERMINI DI CANCELLAZIONE**

In un clima di incertezza come quello che stiamo vivendo, vogliamo che il Consumatore si senta sempre più sicuro nel prenotare il suo Tour.

Fino a fine emergenza, per le prenotazioni effettuate, i nostri termini di cancellazione per cause riconducibili alla pandemia di Covid-19 diventano più flessibili.

Le cause includono:

- Chiusura dei confini in Italia o nel paese d'origine del cliente;
- Contagio del responsabile della prenotazione (Consumatore) o di un partecipante ad esso riconducibile (L'Azienda si riserva il diritto di richiedere prova di test positivo effettuato nei tempi previsti di contagio e quarantena necessaria)
- Lockdown in Italia o nel paese di provenienza del cliente;
- Quarantena obbligatoria all'arrivo in Italia o al rientro nel paese di origine.

La cancellazione per cause riconducibili al Covid-19 deve comunque essere inviata almeno 24 ore prima della partenza del tour. Il Consumatore ha la piena libertà di scegliere se:

- Cambiare la data del tour;
- Ricevere un rimborso pari all'importo pagato;
- Ricevere un voucher pari all'importo pagato con validità un anno e non nominale, quindi trasferibile.

Per le cancellazioni non riconducibili alle restrizioni sopraelencate, verranno applicati i termini di cancellazione standard.

Nel caso in cui non vi sia alcuna limitazione agli spostamenti per turismo o comunque causa Covid-19, ma decidiate di non partecipare al Tour prenotato, verranno applicati i nostri termini di cancellazione standard.

Vi preghiamo cortesemente di portare con voi la vostra mascherina, che sia o non sia richiesta dalla normativa e/o dai fornitori di servizi.

Consigliamo, inoltre, di scegliere sempre una polizza assicurativa di viaggio che garantisca una copertura completa.

L'Azienda può cancellare un Servizio per cause riconducibili al Covid-19 nel momento in cui:

- Un accompagnatore/guida/collaboratore/fornitore coinvolto nello svolgimento del tour è risultato positivo al Covid-19 e non può essere tempestivamente sostituito.
- Un accompagnatore/guida/collaboratore/fornitore coinvolto nello svolgimento del tour è in quarantena preventiva seguito a contatto con persona positiva al Covid-19 e non può essere tempestivamente sostituito.

In uno di questi casi, l'Azienda informerà immediatamente il Consumatore che sarà libero di scegliere se:

- Cambiare la data del tour;
- Ricevere un rimborso pari all'importo pagato;



- Ricevere un voucher pari all'importo pagato con validità un anno e non nominale, quindi trasferibile.

### **FORZA MAGGIORE**

Se non espressamente indicato in queste Condizioni di Vendita, l'Azienda non è obbligata a provvedere ad un rimborso totale o a dei compensi nel momento in cui vengano a mancare gli obblighi contrattuali per cause di forza maggiore. Rimborsi parziali possono essere valutati ed emessi. Per Forza Maggiore si intende ogni evento al di fuori del nostro controllo e del controllo dei nostri fornitori/guide/collaboratori, le cui conseguenze non possono essere evitate nonostante tutte le misure necessarie e possibili siano state prese. Esempi di forza maggiore includono: Guerra, atti di terrorismo, conflitti civili, rischi significanti alla salute, disastri naturali, atti governativi nazionali/internazionali, scioperi, chiusure improvvise, disastri nucleari, incendi, disastri chimici o biochimici, problemi tecnici inevitabili ai mezzi di trasporto e altri eventi simili al di fuori del nostro controllo e del controllo dei nostri fornitori/guide/collaboratori. Il Consumatore è tenuto a controllare con la sua assicurazione privata a cui potrebbe reclamare alcuni costi sostenuti per cause di forza maggiore.

### **RIGHT OF WITHDRAWAL**

The Consumer is not entitled to withdraw from the transaction pursuant to the provisions of art. 55, paragraph 1, letter b), of Legislative Decree 20 of 6/9/2005 (Consumer Code), however he is entitled to cancel the purchase further to article IV above.

### **LIMITI DI RESPONSABILITA'**

- Il Consumatore qui dichiara di essere in buone condizioni di salute e di non soffrire di minori o serie malattie fisiche o mentali, di allergie, di intolleranze alimentari, disfunzioni o disabilità che potrebbero esporre il Consumatore stesso al rischio di danni o di limitazioni fisiche nello svolgimento delle Attività dell'Azienda. Il Consumatore deve comunicare eventuali diete, intolleranze, allergie, disabilità in fase di prenotazione. L'Azienda cercherà di personalizzare, nei limiti del possibile e dei costi inclusi nel prezzo di vendita accettato dal Consumatore con la procedura di acquisto e pagamento, l'Attività in modo da poter soddisfare le relative richieste. Ogni eventuale costo supplementare necessario alla completa soddisfazione delle richieste sarà comunicato anticipatamente al Consumatore, così come ogni declinazione alla vendita di un Servizio che non si addice alle suddette richieste.
- Il Consumatore accetta il rischio associato alla sua partecipazione al Tour, incluso, a titolo di esempio e non a titolo esaustivo, l'esposizione alle condizioni meteo, furto, indigestione, conseguenze da assunzione di alcol, allergie, intolleranze alimentari, incidenti (esempio: incidenti e danni causati dal comportamento inappropriato del Consumatore o di altri partecipanti, da automobili o altri mezzi di trasporto, da pedoni...).
- Il Consumatore parteciperà al Tour a suo esclusivo rischio. Dal momento dell'accettazione di questo Accordo, il Consumatore deve assolvere da ogni responsabilità l'Azienda, il suo titolare, il suo direttore, i suoi collaboratori, i suoi dipendenti, partners e fornitori.
- L'Azienda non è in alcun modo responsabile di danni causati dal Consumatore a persone e/o cose (incluse opere artistiche) e/o luoghi di passaggio del Tour (inclusi luoghi di ristorazione) dovuti ad azioni volontarie o accidentali.
- L'Azienda non è ritenuta responsabile di ogni possibile errore o omissione sul nostro sito internet e si riserva il diritto di effettuare le dovute e conseguenti modifiche. Testi, fotografie, immagini e video pubblicati su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) sono puramente indicative e potrebbero non corrispondere esattamente al Servizio.
- L'Azienda ha il dovere di selezionare con cura e professionalità i propri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori. L'Azienda non è responsabile dell'attuazione del Servizio da parte dei nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori, a meno che non venga provato che il danno causato deriva da nostra negligenza. Assunto che l'Azienda ha selezionato e preparato i propri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori con cura e professionalità, non siamo responsabili per qualsiasi cosa succeda durante il Servizio in questione o per ogni atto o omissione da parte di accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori che non hanno rispettato le istruzioni e gli accordi fra l'Azienda e gli stessi.
- L'Azienda non è responsabile e non pagherà alcun compenso per qualsiasi danno, malattia, morte, perdita, spese o altri reclami di ogni tipo derivanti da:
  - a. Atti e/o omissioni del Consumatore
  - b. Atti e/o omissioni da parte di Terzi non connessi ai Servizi in questione e, quindi imprevedibili e inevitabili
  - c. Circostanze imprevedibili e inevitabili al di fuori del nostro controllo e del controllo dei nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori, le cui conseguenze non possono essere evitate, nonostante ogni precauzione e azione è esercitata per evitarle
  - d. Perdita o danni a bagagli, oggetti personali, denaro



- Il Consumatore deve notificare ogni reclamo all'Azienda o ad un suo fornitore seguendo la procedura indicate in seguito in questa sezione "Condizioni di Vendita".
- L'Azienda non è responsabile per ogni servizio o edificio o luogo che non fa parte del nostro accordo di vendita o che non sono, ad ogni modo, promosse nel nostro catalogo. (Ad esempio ogni escursione o ulteriore servizio prenotati al di fuori della nostra Azienda).

#### Passaporto, Visti e Requisiti di Immigrazione e di Salute

E' responsabilità del Consumatore avere i propri documenti d'identità (incluso passaporto) validi ed in regola con le autorità. E' responsabilità del Consumatore avere i requisiti di salute e immigrazione applicabili all'itinerario prenotato.

Il Consumatore è l'unico responsabile di quanto sopra scritto e sosterrà ogni costo o procedura penale ai quali potrebbe incorrere in caso di scorrettezze nei propri documenti d'identità o di procedure di immigrazione/vaccinazioni (ove necessario). Il Consumatore rimborserà l'Azienda in caso di sanzioni o perdite derivanti da quanto qui sopra indicato.

#### Leggi e Regolamenti locali

Tutti i nostri Partecipanti devono obbedire alle leggi e ai regolamenti dei luoghi che caratterizzano il Tour. Ogni violazione sarà a carico del Partecipante stesso.

#### Condizioni dei nostri fornitori

Molti servizi che compongono il Tour sono forniti da singoli fornitori/collaboratori. Questi fornitori/collaboratori forniscono questi servizi secondo i loro termini e condizioni che rientrano in questo Contratto. Alcuni di quei termini e condizioni possono limitare o escludere ulteriori responsabilità verso il Consumatore, sempre e comunque nei termini applicabili secondo le convenzioni internazionali. Copia di questi termini e condizioni possono essere richiesti all'Azienda.

Nessun punto di queste limitazioni di responsabilità può' essere rimosso o modificato senza consenso scritto tra le parti.

### **RECLAMI**

Ogni reclamo viene valutato se ricevuto in forma scritta da [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com) entro 24ore dopo il completamento del Tour. Oltre questo termine ci riserviamo il diritto di non rispondere.

### **RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE PER I CONSUMATORI**

Il consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dal consumatore europeo per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e servizi stipulati in rete. Di conseguenza, se sei un consumatore europeo, puoi usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto online stipulato con il Titolare. La piattaforma è disponibile su <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Il Titolare è disponibile a rispondere ad ogni quesito inoltrato via e-mail all'indirizzo e-mail pubblicato nel presente documento.

### **PER ASSISTENZA**

I contatti per assistenza immediate prima o durante il Tour vengono rilasciati anche in fase di conferma di prenotazione da parte di Orizzonti di P.I. Raccomandiamo fortemente di utilizzare il nostro contatto telefonico: **+39.333.3256120.**

## **CONDIZIONI GENERALI (dal Codice del Turismo)**

### **1. FONTI LEGISLATIVE**

La vendita di escursioni, pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dal Codice del Turismo (art. 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 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. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicate 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 di indennità.

## **6. PROPOSTA D'ACQUISTO – PRENOTAZIONI**

6.1 Al momento della conclusione del contratto di escursione, pacchetto turistico, servizio 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 sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica della parti.

6.3 Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'art. 45 c. 1, lett. h), del d.leg. 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 escursione, pacchetto turistico, servizio turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso il venditore.

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

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

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

## **7. PAGAMENTI**

7.1. In generale: all'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8); b) acconto nella misura indicata dall'organizzatore o dal venditore. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione.

7.2. Nello specifico di Escursioni, Pacchetti Turistici, Servizi Turistici acquistati direttamente tramite la nostra piattaforma sul sito [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com), dovrà essere corrisposta l'intera quota, salvo condizioni stabilite in conferma di prenotazione.

7.3. 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 al 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 dal contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sul sito web [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) 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 e altre fonti di energia; – il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; – tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 9.2. in caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive del rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

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

## **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 del contratto oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

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

9.4. In caso di recesso al 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 in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dall'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 al 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 di adeguate spese di recesso,



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

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 ad 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 5 giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

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

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

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

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

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

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

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 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/](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 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.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che il 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 divulgate 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, 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 escursione o 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. RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE**

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

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

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

A) 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. Costituiscono parte integrante del contratto la descrizione dell'escursione (online o cartacea), ovvero nel separato programma dell'escursione, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata da Orizzonti di P.I.. 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.

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a fornire al turista i documenti relativi al servizio in oggetto.

### **B) CONDIZIONI DI CONTRATTO**

A tali contratti sono anche previsti le seguenti clausole delle condizioni generali di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1, 4, 5, 6; art. 9 comma 1, 3, 4, 5; art. 10 comma 1. L'applicazione di clausole non determina assolutamente la configurazione dei servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va considerato con riferimento alle figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

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. La responsabilità per il danno è limitata a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro) – Distruzione, perdita o danno dei bagagli: Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danno dei bagagli fino a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro). In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile – Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio: I passeggeri possono beneficiare di un limite di



responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento – Reclami relativi al bagaglio: In caso di danno, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro 7 giorni, e in caso di ritardo entro 21 giorni, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero – Responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo: Se il vettore aereo che opera il volo non è il vettore aereo contraente, il passeggero ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo a entrambi. Se il nome o codice di un vettore aereo figura sul biglietto, questo vettore è il vettore contraente – Termini per l'azione di risarcimento: Le vie legali devono essere adite entro due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.

### **23.COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA**

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".