



# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le Condizioni Generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo. Quando il contratto è intermediato da una Agenzia di Viaggi la conferma della prenotazione viene inviata dal Tour Operator all'Agenzia di Viaggi, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso ed accettato, per sé e per i soggetti 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 NORMATIVE

La compravendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, in seguito CdT, (artt. 32-51 novies del D.Lgs. n. 79 del 23 Maggio 2011) così come attualmente modificato dal D.Lgs. n. 62 del 21 Maggio 2018 di attuazione della Direttiva UE 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30/3/1942)

### 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. L'organizzatore e il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) "viaggiatore": chiunque intenda concludere o stipulare un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto di turismo organizzato.
- b) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- c) "organizzatore": il professionista che combini pacchetti e li venda o li offra in vendita direttamente tramite o unitamente a un altro professionista;
- d) "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che venda o offra in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- e) "supporto durevole": ogni strumento che permetta 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 consenta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- f) "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;
- g) "difetto di conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- h) "punto vendita": qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- i) "rientro" o "rimpatrio": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

1. Il "pacchetto turistico" è costituito dalla combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (quali: 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 a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2 - 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), ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) tali servizi siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, siano:



# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



- 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
- 2.2) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;
- 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
- 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui sia concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

### 5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE – SCHEDA TECNICA

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente "modulo informativo standard" di cui all'allegato A, parte I o parte II del CdT nonché le seguenti informazioni attraverso quanto pubblicato sul catalogo cartaceo (o on line) oppure nel caso di viaggi fuori catalogo attraverso preventivo o altro strumento di informazione:

- a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se nel caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; il nome del vettore utilizzato nei tempi e con le modalità previste dall' art. 11 del Reg. CE 2111/2005 ed il suo eventuale divieto operativo nell'Unione Europea verranno indicati al momento della conferma del viaggio, eventuali variazioni verranno comunicate al viaggiatore tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE 2111/2005; 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, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) del CdT prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del CdT;
- h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore (come previsto dall' art. 47, commi 1, 2, 3 del CdT);

### 2. SCHEDA TECNICA

- 1) Organizzazione tecnica: METEMOZIONI TOUR OPERATOR di 3A TOUR S.r.l. – Roma ([www.metemozioni.it](http://www.metemozioni.it))
- 2) Autorizzazione amministrativa: R.U. N° 1721 del 28/03/2007 rilasciata dalla Provincia di Roma
- 3) Polizza assicurativa Responsabilità Civile: RC Professionale Tour Operator n° 77836648 stipulata con Allianz S.p.A.
- 4) Garanzia per i viaggiatori: "Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l." con sede in Via Larga 6 - Milano P.I. 09566380961 numero di iscrizione 900
- 5) Validità del presente catalogo: dal 01/04/2021 al 31/03/2022
- 6) I prezzi pubblicati nel presente catalogo sono espressi in Euro.

Per le destinazioni **Cina, Nepal, Sri Lanka, Oman e Giordania**, il cambio applicato è: 1 Euro = 1,21 Dollari USA; la percentuale di incidenza dei servizi a terra quotati in dollari statunitensi sul totale dei prezzi forfettari pubblicati sul presente catalogo varia dal 70% al 90% in base alle partenze considerate.

Per la destinazione **India** i servizi sono acquistati in Euro e non prevedono adeguamenti valutari.



# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



### 6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

1. La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico o, comunque, su supporto durevole, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso l'Agenzia di Viaggi venditrice, che ne curerà la consegna al viaggiatore medesimo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 36, comma 8 del CdT, prima dell'inizio del viaggio.
2. Le richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra viaggiatore ed organizzatore, per il tramite dell'Agenzia di Viaggi mandataria.
3. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso (art. 41, comma 7, CdT)

### 7. PAGAMENTI

1. Se non diversamente indicato nell'informativa precontrattuale o nel contratto, all'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi successivo art. 8); b) acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o trasmesso nella quotazione del pacchetto fornita dall'organizzatore. Nel caso in cui all'atto della prenotazione si rendesse necessaria l'emissione immediata di biglietteria aerea, l'organizzatore richiederà contestualmente il saldo totale del titolo di trasporto emesso e comunicherà al turista il regime di penali previste in caso di cancellazione del viaggio che possono non essere le stesse previste nel successivo articolo 10. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro i 30 giorni antecedenti l'inizio del viaggio tranne se non diversamente specificato nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto richiesto.
2. Per le prenotazioni effettuate in epoca successiva ai 30 giorni antecedenti la partenza, l'intero ammontare dovrà essere versato contestualmente alla sottoscrizione della proposta di acquisto.
3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal viaggiatore all'Agenzia venditrice, e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 del CdT nei confronti di quest'ultimo, costituisce clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile tale da determinare la risoluzione di diritto, con conseguente applicazione delle penali di cui al successivo art. 10 e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione (c.d. voucher) e/o i titoli di trasporto, da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia venditrice, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'Agenzia di Viaggi intermediaria dal medesimo viaggiatore scelto.

### 8. PREZZO

1. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo, o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo/su misura successivamente intervenuti, o nel sito web dell'operatore.
2. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico il prezzo potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:
  - a) prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; b) il livello di diritti o tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le imposte locali, le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti e visti turistici; c) tassi di cambio pertinenti al pacchetto.
3. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica l'art. 40, commi 2,3,4 e 5 del CdT.
4. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.
5. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.
6. Il prezzo è composto da:
  - a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione del pacchetto base espressa in catalogo o nella quotazione del programma fuori catalogo/su misura fornita all'intermediario o al viaggiatore dall'organizzatore;
  - c) costo eventuali polizze assicurative facoltative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche integrative o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta del pacchetto; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



### 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

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

2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a) del CdT o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a) del CdT, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% ai sensi dell'articolo 39, comma 3 del CdT, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

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

a) delle modifiche proposte di cui al precedente comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del successivo comma 4;  
b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del precedente comma 2;

c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

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

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

### 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore addebiterà delle penali, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 b). L'importo della penale corrisponde alle seguenti percentuali della quota di partecipazione calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (nel calcolo dei giorni non si considera il giorno in cui viene comunicato il recesso, che deve essere un giorno lavorativo): penale del

- 10% dal momento della prenotazione sino a 40 giorni lavorativi prima della partenza;
- 50% da 39 a 20 giorni lavorativi prima della partenza;
- 75% da 19 a 7 giorni lavorativi prima della partenza.
- L'intera quota di partecipazione e delle tasse aeroportuali dopo tale termine.

Alle suddette percentuali di penale verranno in ogni caso aggiunte le spese di gestione pratica o quota d'iscrizione, le spese per il rilascio di visti consolari, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto e i costi per altri servizi già resi o prepagati (come per esempio emissione di biglietteria aerea, prepagamento alberghi o altri servizi). L'annullamento del viaggio da parte di un partecipante prenotato in camera doppia comporta il pagamento del supplemento singola per l'altro partecipante che non ha cancellato il viaggio. Le suddette penali non sono valide per i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali e per gruppi precostituiti; in questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e più restrittive e verranno comunicate all'atto della prenotazione.

2. Il viaggiatore può stipulare, ed è vivamente consigliato che lo faccia, delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore. Tali polizze sono facoltative e il viaggiatore potrà richiedere costi e condizioni prima della prenotazione del viaggio.

3. 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.

4. 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, non più tardi di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni e non più tardi 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.

5. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei precedenti commi 3 e 4 oppure, con riguardo a quanto previsto al precedente comma 1, rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



penali, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 3 e 4, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

### 11. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE

1. Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio.
2. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.
3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e che non eccedano le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.
4. In ogni caso il viaggiatore che richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Tour Operator, oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfettario.
5. In caso di contratto di viaggio che includa il trasporto aereo per il quale è stata già effettuata la prenotazione o già emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'effettuazione di una nuova prenotazione ed emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

### 12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, al viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari per l'espatrio.
2. Per le norme relative all'espatrio dei minori italiani si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio (passaporto, o per viaggi all'interno dei Paesi UE, carta di identità valida per l'espatrio recante i nominativi 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 [www.poliziadistato.it/articolo/191/](http://www.poliziadistato.it/articolo/191/).
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. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'Agenzia venditrice o all'organizzatore.
4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza prima della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.
5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it). Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori - online o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori. I viaggiatori, inoltre, 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 e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.
6. 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.
7. L'organizzatore o il venditore che abbia concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla legge, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza. L'organizzatore o il venditore che abbia risarcito il viaggiatore è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga (art. 51 *quinquies* CdT).

8. Il viaggiatore è tenuto ad informare per iscritto l'organizzatore, all'atto della prenotazione, di eventuali richieste personali che potranno essere oggetto di accordi specifici, se accettate dall'organizzatore, da inserire nel contratto di pacchetto turistico; nelle richieste personali si configurano anche quelle riguardanti esigenze personali dovute ad infortuni, disabilità, gravidanza, allergie, etc. per le quali l'organizzatore dovrà dare conferma per l'attuazione e il viaggiatore autorizzare il trattamento dei dati sensibili. Richieste particolari effettuate dopo la conclusione del contratto non vincolano l'organizzatore alla sua attuazione, rimanendo il contratto già perfezionato secondo quanto risultante dalla conferma di prenotazione inviata dall'organizzatore.

### 13. 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, 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.

### 14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del Codice Civile.

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

3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica l'articolo 43 del CdT.

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

5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del Codice Civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

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

7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione Europea applicabile.

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

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



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



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

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

### **15. REGIME DI RESPONSABILITA' DEL VENDITORE**

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

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

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

### **16. LIMITI DEL RISARCIMENTO**

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

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

### **17. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE**

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

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

### **18. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

1. L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42, comma 7 del CdT, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

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

### **19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO, RIMPATRIO E MEDICO/BAGAGLIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare al momento della prenotazione e tramite il venditore, speciali polizze assicurative a copertura delle spese delle penali derivanti dall'annullamento del pacchetto, di cui al punto 10, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e della 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 stipulanti, 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, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi (cartacei o on line) o inseriti nella documentazione di viaggio consegnata ai clienti per la partenza. I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte dall'organizzatore o incluse nel prezzo del pacchetto.

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

L'organizzatore potrà proporre al viaggiatore modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del D.Lgs. 206/2005. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

### **21. PROTEZIONE DEL VIAGGIATORE**

1. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio nazionale italiano 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. Gli estremi della polizza RC di Metemozioni Tour Operator di 3A Tour S.r.l. sono riportati nella "Scheda Tecnica" all'art. 5, comma 2 delle presenti Condizioni Generali.

2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie o emesse dai Fondi di cui al comma 3 dell'art. 47 del CdT, che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. La garanzia è effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei pacchetti,



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore. Gli estremi della garanzia per i viaggiatori di Metemozioni Tour Operator di 3A Tour S.r.l. sono riportati nella "Scheda Tecnica" all'art. 5, comma 2 delle presenti Condizioni Generali.

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

4. Nei casi previsti dal comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 del CdT.

### 22. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia di Viaggi prima della partenza. L'organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005.

### ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLO SERVIZIO TURISTICO

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 pertanto delle tutele e dei diritti previsti dalla Direttiva Europea 2015/2302 e quindi 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 che il viaggiatore dovrà contattare in caso di problemi.

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio che riportino la somma pagata per il servizio e non può essere considerato organizzatore di viaggio.

### COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N. 38/2006

"La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile anche se gli stessi sono commessi all'estero"

**Progetto Grafico:** Alessia Casinelli, Valeria Casinelli e Anna Rita Peroni

**Fotografie:** Archivio Alessia Casinelli, Valeria Casinelli e Anna Rita Peroni

**Un programma realizzato da:** Alessia Casinelli e Anna Rita Peroni

**METEMOZIONI**  
TOUR OPERATOR





# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



Allegato A

### Parte II

#### Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico in situazioni diverse da quelle di cui alla parte I

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. METEMOZIONI TOUR OPERATOR di 3A Tour S.r.l. sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, METEMOZIONI TOUR OPERATOR di 3A Tour S.r.l. dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso diventi insolvente.

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.
2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.
4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi.
5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.
6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. — Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, recedere dal contratto dietro pagamento di penali standard come indicate in precedenza o, in difetto, di quelle adeguate e giustificabili calcolate ai sensi dell'art. 41, comma 1 Cod. Turismo.
8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.
9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.
10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
11. Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. METEMOZIONI TOUR OPERATOR di 3A TOUR S.r.l. ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza aderendo al "Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l." con sede in Via Larga 6 - Milano P.I. 09566380961 Contatti: [segreteria@fondovacanzefelici.it](mailto:segreteria@fondovacanzefelici.it), [fondovacanzefelici@pecspace.it](mailto:fondovacanzefelici@pecspace.it). Tel: +39 02 92979050. I viaggiatori possono contattare tale entità o, se del caso, l'autorità competente (AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - Piazza Giuseppe Verdi N° 6a - 00198 Roma Tel: +39 06858211 e-mail: [protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)) qualora i servizi siano negati causa insolvenza dell'organizzatore o del venditore.

**DIRETTIVA (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 Novembre 2015 recepita nella legislazione nazionale con D.Lgs. n. 62 del 21 Maggio 2018**



# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



### INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

METEMOZIONI TOUR OPERATOR di 3A TOUR S.r.l., con sede legale in Via Edoardo Jenner, 141 – 00151, Roma (in seguito, "Titolare del trattamento", "Titolare" o "METEMOZIONI TOUR OPERATOR"), in qualità di Titolare del trattamento, La informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito anche "GDPR") della nostra politica sulla privacy e per capire come le sue informazioni personali vengono gestite quando utilizza i nostri servizi e per consentirle, se del caso, di prestare un consenso al trattamento dei suoi dati personali espresso e consapevole nelle sezioni del sito ove viene richiesto di fornire i dati personali.

La presente informativa rispetta e si conforma pienamente anche alla Raccomandazione n. 2/2001 che le autorità europee per la protezione dei dati personali, hanno adottato il 17 maggio 2001 per individuare alcuni requisiti minimi per la raccolta di dati personali online e, in particolare, le modalità, i tempi e la natura delle informazioni che i titolari del trattamento devono fornire agli utenti quando questi si collegano a pagine web, indipendentemente dagli scopi del collegamento. Con la consultazione di questo sito possono essere trattati dati relativi a persone identificate o identificabili. Si specifica che i meccanismi di consenso saranno evidenti, brevi e facilmente comprensibili; se le condizioni originali per cui si è chiesto il consenso dovessero subire modifiche, per esempio se cambiasse lo scopo del trattamento dei dati, sarà richiesto un ulteriore consenso ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016.

Secondo le norme del Regolamento, i trattamenti effettuati da METEMOZIONI TOUR OPERATOR saranno improntati ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza

#### 1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è METEMOZIONI TOUR OPERATOR di 3A TOUR S.r.l., con sede legale a Roma, a cui potrai rivolgerti per far valere i tuoi diritti.

Di seguito si elencano le informazioni di contatto del Privacy Office del Titolare:

Telefono: (+39) 06. 87.08.46.31

Indirizzo: Via Edoardo Jenner, 141

PEC: 3atoursrl@legalmail.it

Indirizzo mail: info@metemozioni.it

#### 2. Finalità del Trattamento

Il trattamento che intendiamo effettuare, dietro suo specifico consenso ove necessario, ha le seguenti finalità:

- consentire l'erogazione dei Servizi da lei richiesti e la successiva ed autonoma gestione disponibile sui vari strumenti informatici proposti dal Titolare come supporto alla fornitura dei Servizi, inclusa la raccolta, la conservazione e la elaborazione dei dati ai fini dell'instaurazione e della successiva gestione operativa, tecnica ed amministrativa del rapporto connesso all'erogazione dei Servizi e l'effettuazione di comunicazioni relative allo svolgimento del rapporto instaurato;
- consentire la navigazione e la consultazione del sito di METEMOZIONI.IT e di tutti i siti ad esso collegati o da esso dipendenti;
- rispondere a richieste di assistenza o di informazioni, che riceveremo via e-mail, telefono o chat attraverso l'applicazione, o tramite la compilazione di appositi form. Con particolare riferimento alle risposte a richieste di assistenza che pervengano a METEMOZIONI TOUR OPERATOR tramite il telefono, la informiamo che le chiamate potranno essere registrate affinché METEMOZIONI TOUR OPERATOR possa dimostrare di avere correttamente evaso le richieste.
- assolvere obblighi di legge, contabili e fiscali;
- svolgere marketing diretto via e-mail per servizi analoghi a quelli da lei sottoscritti, a meno che lei non si sia opposto a tale trattamento inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, per il perseguimento del legittimo interesse di METEMOZIONI TOUR OPERATOR a promuovere prodotti o servizi a cui lei può ragionevolmente essere interessato;
- elaborare studi, ricerche, statistiche di mercato; inviarle materiale pubblicitario, informativo, informazioni commerciali o sondaggi per migliorare il servizio ("customersatisfaction") via e-mail o via sms, e/o attraverso l'uso del telefono con operatore e/o attraverso le pagine ufficiali di METEMOZIONI.IT sui social network;
- fare proposte commerciali personalizzate sulla base dei prodotti o servizi da lei acquistati, o di cui si è interessato navigando sul nostro Sito;
- iscrizione a newsletter;
- per esclusive finalità di sicurezza e prevenzione di condotte fraudolente il Titolare pone in essere un sistema di controllo automatico che comporta il rilevamento e l'analisi di comportamenti degli utenti sul sito associata al trattamento di Dati Personali tra cui l'indirizzo IP.

#### 2.1 Base legale e natura obbligatoria o facoltativa del trattamento

La base legale del trattamento di Dati Personali per le finalità di cui alla sezione precedente è l'art. 6(1)(b) del Regolamento in quanto i trattamenti sono necessari all'erogazione dei servizi contrattualizzati. Il conferimento dei Dati Personali per queste finalità è facoltativo ma l'eventuale mancato conferimento comporterebbe l'impossibilità di attivare i Servizi richiesti.

La finalità legate agli obblighi di legge rappresenta un trattamento legittimo di Dati Personali ai sensi dell'art. 6(1)(c) del Regolamento. Una volta conferiti i Dati Personali, il trattamento può essere invece necessario per adempiere ad obblighi di legge a cui METEMOZIONI TOUR OPERATOR è soggetta.

I trattamenti eseguiti per finalità di marketing e newsletter sopra descritti si basano sul rilascio del suo consenso ai sensi dell'art. 6(1)(a) del Regolamento. Il conferimento dei suoi Dati Personali per queste finalità è del tutto facoltativo e non pregiudica la fruizione dei Servizi. I successivi trattamenti, eseguiti per finalità di e-mail marketing su prodotti o servizi analoghi a quelli da lei acquistati, trova invece la sua base giuridica, ai sensi dell'art. 6.1.f del Regolamento, nel legittimo interesse di METEMOZIONI TOUR OPERATOR a promuovere i propri prodotti o servizi in un contesto in cui il soggetto interessato può ragionevolmente attendersi tale tipo di trattamento, al quale può peraltro opporsi in qualsiasi momento. Qualora infatti lei desiderasse opporsi al trattamento dei suoi dati per queste finalità di marketing, potrà in qualunque momento farlo inviando una richiesta a METEMOZIONI TOUR OPERATOR all'indirizzo info@metemozioni.it o attraverso il meccanismo proposto nello stesso testo della mail commerciali.

#### 3. Modalità del trattamento

In relazione alle finalità di cui al precedente punto, il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto dei principi di riservatezza, correttezza, liceità e trasparenza, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse anche mediante l'utilizzo di fax, telefono, cellulare, posta elettronica o altre tecniche di comunicazione a distanza; i dati personali saranno gestiti mettendo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio ai sensi dell'art. 32 RGPD.



# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTI TURISTICI

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



### 4. Destinatari dei dati

I suoi Dati Personali potranno essere condivisi, per le finalità di cui alla sezione più sopra, con:

- soggetti che agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ossia: i) persone, società o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a METEMOZIONI TOUR OPERATOR in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria, finanziaria e di recupero crediti relativamente alla erogazione dei Servizi; ii) soggetti con i quali sia necessario interagire per l'erogazione dei Servizi; iii) ovvero soggetti delegati a svolgere attività di manutenzione tecnica (inclusa la manutenzione degli apparati di rete e delle reti di comunicazione elettronica);
- soggetti, enti od autorità a cui sia obbligatorio comunicare i suoi dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità;
- persone autorizzate da METEMOZIONI TOUR OPERATOR al trattamento di Dati Personali necessario a svolgere attività strettamente correlate all'erogazione dei Servizi, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza, quali i dipendenti di METEMOZIONI TOUR OPERATOR;
- partner commerciali per loro finalità, autonome e distinte, solo in caso lei abbia prestato uno specifico consenso.

L'elenco completo dei responsabili del trattamento è disponibile inviando una richiesta scritta a METEMOZIONI TOUR OPERATOR all'indirizzo [info@metemozioni.it](mailto:info@metemozioni.it).

### 5. Periodo di conservazione dei dati

I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, per l'espletamento di obblighi di legge e per finalità amministrative e commerciali.

### 6. Diritti dell'interessato

Ai sensi degli articoli 7, 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento UE n. 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati che lo riguardano ed in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati e alle seguenti informazioni:

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- delle finalità del trattamento;
- delle categorie di dati personali in questione;
- dei destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- quando possibile, del periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- di tutte le informazioni disponibili sull'origine dei dati qualora essi non siano raccolti presso l'interessato;
- dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

L'interessato ha, inoltre:

- il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo;
- il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione ("diritto all'oblio") dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo;
- il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento;
- il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali;
- il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano;
- il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento;
- il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate, qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale;
- il diritto di ottenere una copia dei dati oggetto del trattamento.

Per esercitare tali diritti può rivolgersi al Titolare ai punti di contatto indicati al paragrafo 1- Titolare del Trattamento, inoltrando apposita richiesta mediante lettera raccomandata e/o posta elettronica.

### 7. Trasferimento dei dati

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento, i dati personali forniti possono essere trasferiti per le finalità di cui alla sezione precedente verso i Paesi dell'Unione Europea o verso Paesi terzi rispetto all'Unione Europea in cui verranno prestati i Servizi turistici. METEMOZIONI TOUR OPERATOR assicura che il trattamento suoi Dati Personali da parte di questi Destinatari avviene nel rispetto del Regolamento. Invero, i trasferimenti si possono basare su una decisione di adeguatezza o su Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea. Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare.

### 8. Responsabili e incaricati/autorizzati

L'elenco dei responsabili e degli incaricati/autorizzati al trattamento, costantemente aggiornato, è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.