

## INFORMAZIONI E CONDIZIONI

### INFORMAZIONI GENERALI

#### A. IL TURISTA DEVE SAPERE CHE:

##### 1. Informazioni di viaggio per turisti area U.E. - Schengen

In seguito agli accordi di Schengen, i cittadini di Stati membri dell'Unione Europea sono liberi di circolare all'interno dei Paesi che la compongono senza necessità di esibire, alla frontiera, un documento di identità valido (con l'eccezione di Bulgaria, Cipro, Croazia, Irlanda, Regno Unito e Romania, per i quali carta di identità e passaporto sono ancora richiesti alla frontiera). In ogni caso, è indispensabile portare con sé un documento di identità in corso di validità per potersi regolarmente identificare in caso di controlli di polizia/amministrativi. Per maggiori informazioni e, in particolare, per conoscere quali siano i documenti di identità riconosciuti nei singoli paesi, consultare il sito ufficiale dell'Unione Europea: [http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/entry-exit/eu-citizen/index\\_it.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/entry-exit/eu-citizen/index_it.htm).

I minori devono essere dotati di carta di identità o passaporto con autorizzazione all'espatrio; inoltre, nel caso in cui viaggino da soli, con un adulto che non eserciti la responsabilità genitoriale ovvero con uno soltanto dei genitori, devono portare con sé un documento ufficiale firmato dai genitori, dal secondo genitore o dal tutore legale che li autorizza a recarsi all'estero. Tale documento può variare da paese a paese e pertanto è opportuno che il viaggiatore si informi prima della partenza presso le autorità del proprio paese.

I cittadini provenienti da tutti gli altri paesi devono presentare alla frontiera il passaporto e, nel caso che sia necessario, essere in possesso del visto di ingresso che deve indicare la durata del soggiorno e il luogo di destinazione. Il visto va richiesto ai consolati italiani nel paese di residenza (viene generalmente rilasciato dopo 90 giorni dalla richiesta) specificando il motivo del viaggio. Per maggiori informazioni, consultare il sito del Ministero degli Affari esteri <http://vistoperitalia.esteri.it/home.aspx>.

##### 2. Animali

Il Turista che intenda portare con sé animali domestici deve darne comunicazione all'Organizzatore di Viaggio il quale resta libero di autorizzare o meno la presenza dell'animale nonché di stabilire costi aggiuntivi conseguenti alla stessa.

##### 3. Informazione sul clima

Il nord Italia, ovvero sia nella zona compresa tra le Alpi e l'Appennino tosco-emiliano, ha un clima tipicamente temperato a carattere sub-continentale, che sulle Alpi diventa progressivamente temperato-freddo e freddo salendo in quota. Nelle zone situate a bassa quota gli inverni sono freddi ed umidi, ma poco piovosi. Le estati invece sono calde ed afose con locali possibilità di forti temporali, specialmente nelle zone a nord del Po, mentre nelle zone a sud del Po le precipitazioni estive rappresentano il minimo pluviometrico assieme a quello invernale.

##### 4. Tassa di soggiorno

La tassa di soggiorno varia a seconda delle città oggetto di destinazione e risulta inclusa nel prezzo solo se espressamente indicata nell'Opuscolo Informativa/Catalogo.

##### 5. Numero minimo di partecipanti (precisazione sulle condizioni generali di contratto)

Alcuni Pacchetti/Servizi Turistici richiedono il raggiungimento di un numero minimo di partecipanti; tale circostanza viene indicata nell'Opuscolo Informativo e/o nel Contratto di Viaggio. Ove tale numero non venga raggiunto, è facoltà di JO-IN by S.T.I. S.r.l. cancellare il Pacchetto/Servizio Turistico avvisando di ciò il Cliente entro 20 giorni dalla partenza. In tal caso, al Turista possono essere offerti, alternativamente fra loro, un Pacchetto/Servizio Turistico di valore eguale ovvero superiore senza supplemento ovvero inferiore con restituzione della differenza di prezzo o, infine, il rimborso degli importi corrisposti, escluso ogni risarcimento del danno.

#### B. CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

JO-IN by S.T.I. S.r.l. ha concordato con Allianz Global Assistance la possibilità di offrire al Cliente polizze assicurative a copertura di eventi che dovessero verificarsi nel corso del viaggio/Servizio Turistico.

Il Cliente è informato del fatto che i prospetti informativi di cui alle righe che precedono non esauriscono il contenuto del contratto assicurativo ed è quindi invitato a leggere con attenzione le condizioni generali di polizza reperibili sul sito di JO-IN by S.T.I. S.r.l. al seguente U.R.L. [https://www.jo-in.it/wp-content/uploads/2019/02/2019\\_FEB\\_CONDIZIONI\\_GENERALI\\_IT.pdf](https://www.jo-in.it/wp-content/uploads/2019/02/2019_FEB_CONDIZIONI_GENERALI_IT.pdf) al fine di comprendere con attenzione diritti e obblighi del Cliente assicurato e, in particolare, quali eventi siano specificamente coperti, quali siano le esclusioni, quali gli obblighi di denuncia e di comportamento.



Nell'Opuscolo Informativo/Catalogo sono indicate, per ciascun Pacchetto/Servizio Turistico, le polizze incluse nel prezzo (e pertanto da intendersi a stipula obbligatoria) e le polizze che possono essere facoltativamente stipulate dal Cliente, anche in un momento successivo (fino al momento della partenza).

- [Globy giallo](#)
- [Globy rosso](#)

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, s'intende per:

- Catalogo: insieme degli Opuscoli Informativi che l'Organizzatore di Viaggio può a propria esclusiva discrezione pubblicare sul Sito Internet in sostituzione dei singoli Opuscoli.
- CCV: Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970, ratificata dall'Italia con Legge 27.12.1977, n° 1084.
- Cliente: l'acquirente, il cessionario di un Pacchetto Turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un Pacchetto turistico.
- Codice del Consumo: D. Lgs. 206/2005.
- Codice del Turismo: allegato al D. Lgs. n. 79/2011.
- Intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare al Turista Pacchetti Turistici predisposti dall'Organizzatore di Viaggio verso un corrispettivo forfetario.
- Opuscolo Informativo: prospetto informativo descrittivo dei servizi turistici oggetto del Pacchetto Turistico.
- Organizzatore di Viaggio: JO-IN by S.T.I. S.r.l., ovvero sia il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare al Cliente Pacchetti Turistici, eventualmente ricorrendo ai servizi di un Intermediario, realizzando la combinazione degli elementi di cui all'art. 4 del Codice del Turismo o offrendo al Cliente, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione.
- Pacchetto Turistico: conformemente all'art. 34 del Codice del Turismo, i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 34 del Codice del Turismo, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del Cliente, parte significativa del Pacchetto turistico. I servizi di alloggio, facenti parte o meno di un Pacchetto Turistico, offerti da JO-IN by S.T.I. S.r.l. ai Clienti devono intendersi conformi alla vigente normativa nazionale, regionale e locale applicabile.
- Proposta di Compravendita: la proposta di acquisto di Pacchetto Turistico che viene formalizzata dal Cliente mediante la compilazione del relativo modulo reperibile sul Sito Internet ed invio dello stesso all'Organizzatore di Viaggio con le modalità di cui al successivo art. A.
- Sito Internet: dominio web di proprietà di JO-IN by S.T.I. con u.r.l. <http://jo-in.it/>
- S.T.I.: Soluzioni Turistiche Integrate S.r.l., con sede in Torino, via Cigna 96/7d, C.F., P. IVA e n. iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato di Torino 10898040018, n. rea TO - 1170589, autorizzata all'esercizio dell'attività di Tour Operator con provvedimento AP-1/S130-2015-193 del 16.06.2015, assicurata presso UnipolSai Assicurazioni, polizza n° 1/72444/319/113302186, scadenza 08 maggio 2019.

### A. CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

(e in quanto tali parti integranti del contratto di viaggio ex art. 36 d. lgs. 79/2011)

#### 1. OGGETTO

1.1 Il presente paragrafo A delle Condizioni Generali di Contratto, unitamente all'Opuscolo Informativo/Catalogo, all'eventuale separato programma di viaggio se divergente ed alla Proposta di Compravendita, formano parte integrante del Contratto di Compravendita di Pacchetti Turistici (di seguito, anche Contratto di Viaggio). Per quanto riguarda la compravendita di singoli Servizi Turistici, si veda il paragrafo B. delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

1.2 Nel sottoscrivere la Proposta di Compravendita di Pacchetto Turistico, il Cliente deve tener bene a mente che egli dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in esso contenute, sia le presenti condizioni generali.

#### 2. FONTI LEGISLATIVE – INFORMAZIONI GENERALI



2.1 La vendita di Pacchetti Turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata:

- fino alla sua abrogazione, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Turismo, dalla CCV
- dal Codice del Turismo;
- dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato.
- dai Regolamenti Comunitari eventualmente applicabili alle singole prestazioni Turistiche.

2.2 Ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo, JO-IN by S.T.I. srl dichiara di essere coperta da Polizza Assicurativa n. 1/72444/319/113302186 per la responsabilità civile a favore del turista per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 44, 45 e 47, stipulata con UnipolSai Assicurazioni S.p.A, scadenza 08 maggio 2019.

2.3 Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 16 della legge 1998 n.269: 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.

### 3. REGIME AMMINISTRATIVO

3.1 L'Organizzatore di Viaggio e l'Intermediario, cui il Turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale.

3.2 Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3.3 In tal senso JO-IN by S.T.I. S.r.l. dichiara di essere stata autorizzata all'esercizio della attività di Tour Operator in virtù di Provvedimento AP-1/S130-2015-193 del 16.06.2015

### 4. PROPOSTA DI ACQUISTO

4.1 La Proposta di Compravendita di Pacchetto Turistico viene formalizzata dal Turista mediante compilazione e sottoscrizione del relativo modulo contrattuale reperibile sul Sito Internet, che dovrà essere trasmesso a mezzo mail agli indirizzi indicati in calce alle presenti Condizioni Generali.

4.2 Il Contratto di acquisto del Pacchetto Turistico si intenderà perfezionato solo nel momento in cui l'Organizzatore di Viaggio invierà al Cliente la predetta Proposta di Compravendita di Pacchetto Turistico sottoscritta a propria volta, anche digitalmente, all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente; in tal senso, la messa a disposizione della Proposta di Compravendita nonché dell'ulteriore materiale pubblicitario distribuito dall'Organizzatore di Viaggio non costituisce offerta contrattuale ma semplice invito a proporre, né la sottoscrizione, da parte del Cliente, della Proposta di Compravendita può vincolare l'Organizzatore di Viaggio a stipulare il relativo Contratto di Viaggio.

4.3 L'invio della Proposta Contrattuale sottoscritta dall'Organizzatore di Viaggio è idonea a soddisfare i requisiti di cui all'art. 35 del Codice del Turismo.

4.4 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. 37 comma 2 Cod. Tur., prima dell'inizio del viaggio, come previsto dal successivo art. 7.

4.5 Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del Pacchetto turistico, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Cliente ed Organizzatore di Viaggio, eventualmente per il tramite dell'Intermediario.

4.6 Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come definiti dall'art. 45 Codice del Consumo), è escluso il diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss., già artt. 64 – 67 dello stesso Codice del Consumo.

### 5. PAGAMENTI

5.1 All'atto della sottoscrizione della Proposta di Compravendita del Pacchetto Turistico il Cliente corrisponderà, a titolo di acconto, un importo pari al 25% del prezzo del Pacchetto Turistico indicato nell'Opuscolo Informativo ovvero in diverso documento specifico che venga fornito dall'Organizzatore di Viaggio, comprensivo dei premi dovuti per le polizze assicurative obbligatorie ovvero eventualmente scelte dal Turista fra quelle facoltative offerte. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ai sensi dell'art. 1385 c.c. Nel periodo di validità della Proposta di Compravendita e pertanto prima della eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art. 1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile.

5.2 Il saldo, comprensivo delle somme di cui al successivo art. 6, dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine di 20 giorni dalla partenza.

5.3 Nel caso in cui la Proposta di Compravendita venga comunicata all'Organizzatore di Viaggio successivamente al termine previsto per il pagamento del saldo, il prezzo dovrà essere corrisposto in unica soluzione alla sottoscrizione della Proposta di Compravendita.

5.4. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore.



5.5 In caso di mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, il Contratto di Viaggio dovrà intendersi risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., sempre che l'Organizzatore di Viaggio comunichi al Turista la propria volontà di avvalersi di tale clausola risolutiva espressa, da operarsi con semplice comunicazione scritta, via e-mail, presso l'intermediario (se intervenuto) o presso il domicilio, anche elettronico, del Cliente, come comunicato nella Proposta di Compravendita. In difetto di tale comunicazione, il Contratto di Viaggio resterà efficace.

5.6 Ove si verifici la risoluzione di diritto del contratto per le ragioni di cui al comma precedente, il Cliente è tenuto a corrispondere la penale nell'importo determinato ai sensi dell'art. 9, comma 2 del presente paragrafo.

## 6. PREZZO – REVISIONE DEL PREZZO

6.1 Il prezzo del Pacchetto Turistico, determinato nel Contratto di Compravendita del Pacchetto Turistico, con riferimento a quanto indicato nell'Opuscolo Informativo/Catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, deve intendersi comprensivo di:

- costo forfetario dei Servizi Turistici che compongono il Pacchetto;
- premi delle polizze assicurative obbligatorie indicate nell'Opuscolo Informativo/Catalogo;
- premi delle polizze assicurative facoltative scelte dal Cliente in sede di predisposizione della Proposta di Compravendita;
- costo di servizi aggiuntivi eventualmente concordati con l'Organizzatore di Viaggio.

6.2 Il Prezzo del Pacchetto Turistico non comprende, invece, il costo di eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza, nonché la tassa di soggiorno salvo diversamente indicato nell'Opuscolo Informativo/Catalogo.

6.3 Esso potrà essere variato soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, di ingresso nelle città che prevedano il pagamento per l'accesso nella ZTL (Zona Traffico Limitato) o simili.
- tassi di cambio applicati al Pacchetto in questione.

6.4 Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web.

6.5 Qualora il Pacchetto Turistico preveda servizi con costi espressi in valuta diversa dall'euro, si provvederà ad aumento del prezzo in misura proporzionale alla variazione del tasso di cambio fra le due valute solo ove la stessa superi la soglia del 3%, in aumento come in diminuzione.

6.6 La modifica in aumento del prezzo deve essere comunicata per iscritto al Cliente, il quale, a propria volta, deve richiedere per iscritto l'eventuale riduzione del prezzo.

6.7 In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare.

## 7. INFORMAZIONI AL CLIENTE - SCHEDA TECNICA

7.1 Ai sensi dell'art. 37, comma II del Codice del Turismo, prima dell'inizio del viaggio l'Organizzatore e l'Intermediario comunicano al Turista le seguenti informazioni:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art. 11 Reg. Ce 2111/05;
- generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;
- recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;
- la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal Cliente per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

7.2 Dette informazioni, in caso di sottoscrizione della Proposta di Compravendita successiva al termine per il pagamento del saldo di cui all'art. 5.2 del presente Paragrafo, verranno comunicate dall'Organizzatore di Viaggio contestualmente all'invio della conferma.

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

8.1 Prima della partenza, nel caso in cui l'Organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al Cliente, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

8.2 Ove il Cliente non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, potrà recedere senza pagamento di penali ed avrà diritto, alternativamente:

- ad usufruire di un altro Pacchetto turistico di eguale valore, ove l'Organizzatore di Viaggio sia in grado di offrirglielo;

- ad usufruire di un altro Pacchetto turistico di minore valore, ove l'Organizzatore sia in grado di offrirglielo, con restituzione della differenza di prezzo;
- a veder restituita, nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta.

8.3 Il Cliente comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore di Viaggio si intende accettata.

8.4 Le parti concordano che, ai sensi del comma primo del presente articolo, devono intendersi significative le modifiche che determinino una alterazione sostanziale di parte rilevante del Pacchetto Turistico; in tal senso, non si intendono significative le modifiche che abbiano ad oggetto:

- data/ora della partenza, ove lo slittamento orario non superi le 24 ore;
- inserimento di scali intermedi non previsti nell'originario programma di viaggio, sempre che ciò non determini uno slittamento orario superiore alle 24 ore;
- sostituzione dell'albergo indicato in Opuscolo Informativo / Catalogo con uno di pari categoria e che non disti più di 50 km dalla struttura originariamente concordata;
- eliminazione di tappe intermedie ove sia previsto il solo pernottamento ovvero il pasto senza previsione di ulteriori servizi turistici.

8.5 Se l'Organizzatore di Viaggio annulla il Pacchetto Turistico prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, rimborserà a quest'ultimo, nei termini di legge, l'importo pagato per l'acquisto del Pacchetto turistico ed il Cliente avrà diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati.

8.6 In deroga a quanto stabilito dal comma 5, non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del Pacchetto Turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto e indicato nell'Opuscolo Informativo/Catalogo, comunicato al Cliente almeno venti giorni prima della partenza, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito.

8.7 Ai fini dell'applicazione del precedente periodo (comma 6), a mero titolo esemplificativo e non esaustivo si intendono cause di forza maggiore (e, in quanto tali, non determinanti il diritto al risarcimento del danno):

- gli scioperi, a qualsivoglia titolo e da chiunque organizzati, che determinino, direttamente ovvero indirettamente, l'impossibilità totale o parziale di fornire il servizio turistico ovvero sia grave intralcio allo stesso;
- calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche, che determinino, direttamente ovvero indirettamente, l'impossibilità totale o parziale di fornire il servizio turistico ovvero sia grave intralcio allo stesso;
- avvenimenti bellici, atti di terrorismo, sommosse, disordini civili in generale.

8.8. In caso di cancellazione del Pacchetto Turistico per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del Cliente, questi ha diritto di vedersi offerto, alternativamente e ad esclusiva discrezione dell'Organizzatore di Viaggio, un altro Pacchetto Turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o un Pacchetto Turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta. È data in ogni caso facoltà al Turista di non accettare il Pacchetto Turistico alternativo offerto e di pretendere la somma di denaro già corrisposta.

## 9. RECESSO DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del Pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal Cliente.

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

- ad usufruire di un Pacchetto Turistico alternativo, di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore possa proporglielo. Se il servizio tutto compreso è di qualità inferiore, l'Organizzatore di Viaggio deve rimborsare al Cliente la differenza di prezzo.
- alla restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nei termini di legge.

9.2 Al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, il Cliente potrà recedere a fronte del pagamento (indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5 comma 1 di una penale il cui importo viene determinato come segue:

- recesso fino a 30 giorni dalla data di partenza: 10% del prezzo del Pacchetto;
- recesso da 29 a 15 giorni prima della data di partenza: 25% del prezzo del Pacchetto;
- recesso da 14 a 10 giorni prima della data di partenza: 50% del prezzo del Pacchetto;
- recesso da 9 a 4 giorni prima della data di partenza: 75% del prezzo del Pacchetto;
- recesso da 3 giorni prima della data di partenza al giorno della partenza: 90% del prezzo del Pacchetto;

Il relativo importo, quantificato nel periodo precedente, viene compensato con le somme versate dal Cliente; l'eventuale differenza dovrà essere corrisposta entro e non oltre dieci giorni dalla relativa richiesta da parte dell'Organizzatore di Viaggio; decorso



inutilmente tale termine, saranno dovuti all'Organizzatore di Viaggio interessi moratori in misura pari a quelli previsti dal d. lgs. 231/2002.

9.3 Gli importi di cui al comma 2 vengono addebitati per ciascun partecipante; responsabile solidale, nei confronti dell'Organizzatore del Viaggio, per il pagamento di tali somme è il soggetto che materialmente sottoscrive la Proposta di Compravendita, anche nell'interesse di terzi soggetti.

9.4 Da quanto sopra sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive.

9.5 Ai sensi dell'articolo 32 comma 2 del Codice del Turismo e dell'art. 47 comma 1 lett. G del Codice del Consumo non si applicano ai rapporti contrattuali tra Cliente e Tour Operator le disposizioni delle sezioni da 1 a 4 del capo primo, titolo terzo, parte terza del Codice del Consumo e, in particolare, il diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. Del predetto Codice del Consumo.

## 10. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

10.1 L'Organizzatore di Viaggio, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del Cliente, una parte essenziale dei servizi previsti dal Contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Cliente, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

10.2 Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal Cliente per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

## 11. CESSIONE DEL CONTRATTO

11.1 Il Cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) comunichi per iscritto all'Organizzatore di Viaggio almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza le ragioni per le quali sia impossibilitato a usufruire del Pacchetto Turistico e le generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) 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) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

11.2 Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo.

11.3 Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate nell'Opuscolo Informativo/Catalogo.

11.4 Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

## 12. OBBLIGHI DEI CLIENTI

12.1 Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

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

12.3 I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i Clienti 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.viaggiare sicuri.it](http://www.viaggiare sicuri.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 clienti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

12.4 Tutti i Clienti dovranno in ogni caso informare l'Intermediario, ove intervenuto, nonché l'Organizzatore del Viaggio in ordine alla propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del Pacchetto 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.

12.5 Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il Turista 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it). Le informazioni suddette non sono contenute nei cataloghi dell'Organizzatore di viaggio - on line o cartacei che siano - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art. 38 del codice del Turismo. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta delle vacanze dovranno pertanto essere assunte a cura dei Clienti.

12.6 Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero dalla richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

12.7 I Clienti dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al Pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

12.8 Il Cliente è tenuto a fornire all'Organizzatore di Viaggio tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

12.9 Il Cliente comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore di Viaggio, all'atto della Proposta di Compravendita di Pacchetto Turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

12.10 Il Cliente è tenuto a comunicare all'Organizzatore di Viaggio eventuali condizioni di salute e stati fisici che possano influire sulla fruibilità del Pacchetto, quali, a mero titolo esemplificativo: allergie, intolleranze, patologie respiratorie, difficoltà deambulatoria, deficit motori e/o sensoriali.

12.11 Il Cliente è tenuto a comunicare all'Organizzatore di Viaggio l'intenzione di portare con sé animali domestici; l'Organizzatore Turistico resta libero di non autorizzare la presenza dei predetti animali domestici; è in ogni caso esclusa la possibilità per il Cliente di portare con sé animali non domestici.

### 13. REGIME DI RESPONSABILITÀ

13.1 L'Organizzatore di Viaggio risponde dei danni arrecati al Cliente a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del Cliente (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

13.2 Ai sensi del precedente comma, non rientrano nella nozione di "prestazioni contrattualmente dovute" i servizi turistici acquistati in loco dai Clienti al di fuori del Pacchetto Turistico, salva l'ipotesi in cui la relativa possibilità di acquisto non venga menzionata nell'Opuscolo Informativo / Catalogo o, più in generale, nel contratto di viaggio.

13.3 L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del Pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 del Codice del Turismo.

### 14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti dalla C.C.V, dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del Pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

### 15. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'Organizzatore di Viaggio è tenuto a prestare le misure di assistenza al Cliente secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

I Clienti diversamente abili o a mobilità ridotta hanno diritto, conformemente alla normativa comunitaria applicabile, all'assistenza per l'intera durata del trasporto, quale che sia il mezzo scelto, nonché per le relative fasi prodromiche; al fine di avvalersi di tale diritto, è peraltro necessario che il Turista interessato comunichi detta esigenza all'Organizzatore di Viaggio, all'Intermediario se coinvolto ovvero al fornitore del servizio di trasporto con il seguente preavviso:



- 48 ore, per i viaggi in aereo;
- 48 ore, per i viaggi in treno;
- 36 ore, per i viaggi in autobus e pullman;
- 48 ore, per i viaggi in nave.

## 16. RECLAMI E DENUNCE

16.1 Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Cliente tempestivamente durante la fruizione del Pacchetto affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.

16.2 Fermo l'obbligo di cui sopra, il Cliente può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

## 17. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'Organizzatore di Viaggio o dell'Intermediario speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del Pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. Il relativo prospetto viene pubblicato sul Sito Internet.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal Turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sul Sito Internet o esposte negli opuscoli messi a disposizione del Cliente al momento della partenza.

## 18. TUTELA DA INSOLVENZA O FALLIMENTO E RIENTRO IMMEDIATO DEL TURISTA

L'Organizzatore di Viaggio è in regola con quanto disposto dall'art 50, comma 2, d.lgs. 79/2011, in quanto aderisce al Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l., (sede legale: Via Larga 6 – 20121 Milano, P. IVA: 09566380961 [www.fondovacanzefelici.it](http://www.fondovacanzefelici.it)). A tutela dei Clienti che siano in possesso di Contratto, l'Organizzatore di Viaggio, tramite adesione al Fondo Vacanze Felici, società consortile a responsabilità limitata, in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore provvede a:

- a) rimborso del prezzo versato;
- b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

In ogni caso, il Ministero degli affari esteri può chiedere agli interessati il rimborso, totale o parziale, delle spese sostenute per il soccorso e il rimpatrio delle persone che, all'estero, si siano espresse deliberatamente, salvi giustificati motivi correlati all'esercizio di attività professionali, a rischi che avrebbero potuto conoscere con l'uso della normale diligenza.

## 19. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi e gli Opuscoli Informativi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli e dei treni indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il Cliente dovrà chiedere conferma dei servizi all'Organizzatore di Viaggio ovvero all'Intermediario, se intervenuto. L'Organizzatore di Viaggio informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005 richiamato all'art. 7.1 lett. b).

## B. CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

### 1. DISPOSIZIONI NORMATIVE

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 potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di Pacchetto Turistico ai sensi dell'art. 34 del Codice del Turismo, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

### 2. CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 4 comma 1; art. 5 comma 3; art. 12; art. 16. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di Pacchetto Turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di





Pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

\*\*\*

#### A. COMUNICAZIONI

Le comunicazioni che debbano essere rivolte all'Organizzatore di Viaggio, ai sensi e per gli effetti delle presenti Condizioni Generali, dovranno essere effettuate con le seguenti modalità:

- a mezzo mail: [info@jo-in.it](mailto:info@jo-in.it)
- a mezzo lettera raccomandata A/R: JO-IN by S.T.I. Soluzioni Turistiche Integrate S.r.l. – Via Cigna 96/17D – 10155 Torino

#### B. INFORMATIVA artt. 13-14 del Reg.to UE 2016/679

Per ulteriori informazioni premere [qui](#).

#### C. EFFICACIADELLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali entrano in vigore a far data dal 01.09.2015

