

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di viaggio, oltre che le presenti condizioni generali, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nella proposta di contratto, la scheda tecnica, nonché la conferma di prenotazione dei servizi aggiuntivi richiesti dal viaggiatore unitamente alle ricevute, i buoni e i biglietti necessari. Il viaggiatore dichiara di aver preventivamente visionato tutta la documentazione sopra indicata ed espressamente accetta quanto ivi indicato. Quando il contratto è intermediato da una Agenzia di viaggio (nel prosieguo venditore) la conferma della prenotazione viene inviata alla predetta, quale mandataria del viaggiatore, e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il contraente dichiara espressamente di aver compreso 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 essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1. FONTI NORMATIVE

La vendita di pacchetti turistici che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale è disciplinata dal c. d. "Codice del Turismo", come attualmente modificato dal Decr. Igsl. N. 62 del 6.06.2018 di attuazione della direttiva UE n. 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.

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 dichiara di aver già reso noto, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale; all'art. 27 delle presenti condizioni generali, vengono indicati inoltre gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore, 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 un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto di turismo organizzato;

b) professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica che, nell'ambito della sua attività, 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 o 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.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Per pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1) che 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:

2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;

2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;

2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;

2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui 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

L'organizzatore (e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo) dichiara di aver fornito al viaggiatore tutte le

informazioni precontrattuali conformi ai requisiti di cui all'art. 34 C.d.T. prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

Il viaggiatore è stato informato ed espressamente accetta che l'attivazione della città di partenza risulta subordinata al raggiungimento di almeno dieci partecipanti.

Inoltre il viaggiatore accetta che il trasporto potrà essere a mezzo di bus, treni, aerei e navi, scelti a discrezione dell'organizzatore.

Il viaggiatore espressamente accetta che in caso di viaggi in aereo, la città di partenza scelta, non sempre coincide con la possibilità di usufruire di voli diretti.

6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

I viaggiatori che, dopo la preiscrizione e/o prenotazione, intendono confermare la proposta di compravendita di pacchetto turistico dovranno effettuare quanto segue.

Tramite l'area riservata, dovranno prendere visione dell'informativa privacy pubblicata sul sito web <https://www.sanmarinotourservice.com/privacy-policy> e confermare la proposta di compravendita. Così facendo, i viaggiatori riceveranno una mail avente in allegato il contratto debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto dalla San Marino Tourservice S.p.A unitamente alle presenti condizioni generali. Il contratto si intenderà perfezionato solo nel momento in cui San Marino Tourservice S.p.A riceverà sul proprio server - tramite caricamento nell'apposita area riservata di Booking - il documento debitamente sottoscritto in ogni sua parte nonché gli allegati che verranno richiesti.

Il personale all'uopo incaricato verificherà presso la sede legale/operativa di San Marino Tourservice S.p.A la documentazione e provvederà a contattare l'interessato laddove siano necessarie eventuali integrazioni, dovendo, in difetto di comunicazioni, ritenersi il contratto perfezionato.

Il mancato/inesatto invio dell'accordo di compravendita sopra indicato o delle integrazioni richieste entro il termine di 48 ore comporterà l'immediata decadenza della preiscrizione e/o prenotazione in precedenza effettuata. Successivamente alla stipula del contratto, i viaggiatori verranno avvisati in ordine ai dettagli operativi che, per ragioni tecniche, non sia stato possibile comunicare in precedenza. Si precisa espressamente che specifiche richieste sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto

turistico (ad esempio, senza pretesa di esautività: 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 al momento della prenotazione e risultare esclusivamente oggetto di specifico accordo scritto tra le parti, essendo soggette a quotazione separata ai sensi del successivo art. 7.

Il viaggiatore espressamente accetta che la somministrazione dei pasti possa avvenire, in via alternativa e/o concorrente, tramite le seguenti modalità.

Per i soggiorni all'estero

- mense all'interno delle residenze
- ristoranti interni od esterni agli hotel
- ristorazione a domicilio sotto forma di catering o delivery
- pranzo/cena al sacco in caso di escursione

Per i soggiorni in Italia

- ristorante interno o esterno convenzionato con l'hotel, con servizio a buffet o servito al tavolo
- pranzo/cena al sacco in caso di escursione.

Il viaggiatore s'impegna sin da ora a rispettare eventuali adempimenti di natura sanitaria che dovessero essere richiesti ai fini di poter dare piena esecuzione al presente accordo.

7. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico, indicato in contratto, comprende solo quanto espressamente indicato, eventuali richieste aggiuntive effettuate in un momento successivo saranno sempre conteggiate a parte, previo specifico accordo scritto tra le parti.

Al pacchetto turistico "base" non verranno applicati aumenti di prezzo.

Il prezzo del pacchetto potrà subire un aumento - già preventivamente quantificato nella proposta di compravendita - soltanto laddove emerga la necessità di fornire un accompagnamento ai minori di anni 14. Qualora il cliente sia in possesso di coupon, è consapevole ed espressamente accetta che potrà utilizzare lo stesso per acquistare il/i pacchetto/i turistico/i dell'importo riportato sul sito internet di San Marino Tourservice al momento dell'effettivo pagamento.

8. PAGAMENTI

A fronte della tipologia di pagamento scelta in sede di stipula del contratto, i pagamenti potranno essere effettuati tramite carta di credito, Paypal, Scalapay o bonifico bancario.

Il saldo del prezzo si considera avvenuto allorché le somme pervengono nella disponibilità effettiva dell'organizzatore.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza, l'organizzatore si riserva di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, fermo restando che le modifiche potranno essere solo di scarsa importanza e verranno comunicate al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.

Se, prima dell'inizio del viaggio, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare richieste specifiche su cui vi era accordo, il viaggiatore - entro un periodo di cinque giorni - 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.

L'organizzatore sarà tenuto ad informare, senza ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- delle modifiche proposte;
- di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione;
- 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.

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

Il pacchetto turistico sarà attivato al raggiungimento di un numero minimo di **quindici** partecipanti; qualora il numero non venga raggiunto l'organizzatore informerà il viaggiatore sulle alternative di qualità equivalente o superiore.

Nel caso in cui il viaggiatore decida di recedere dal contratto di pacchetto turistico, non accettando un pacchetto sostitutivo - di qualità superiore o di costo inferiore - l'organizzatore rimborserà senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore. L'organizzatore si riserva la facoltà, qualora si verificasse un'impossibilità sopravvenuta - totale o parziale - della propria prestazione a causa di restrizioni imposte da Autorità nazionali o amministrative connesse ad emergenze sanitarie, di annullare il pacchetto turistico organizzato.

In tal caso, verrà proposta al viaggiatore la riprotezione su un'altra struttura equivalente, salvo la verifica di disponibilità di soggiorno; l'ingiustificato rifiuto da parte del viaggiatore, qualora sia stata proposta un'alternativa di pari qualità o superiore rispetto a quella originariamente scelta, precluderà alla predetta qualsivoglia richiesta di

rimborso delle somme sino a quel momento versate.

10. RECESSO

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, senza penali e senza fornire alcuna motivazione.

In seguito, laddove il viaggiatore intenda esercitare il recesso in ragione di fatti imprevedibili ed inevitabili, a lui non imputabili e tali da impedire, in modo oggettivo, la fruizione del pacchetto, sarà tenuto a rimborsare le spese documentabili sostenute dalla San Marino Tour Service spa.

In tutti gli altri casi, il viaggiatore, sarà tenuto al versamento delle seguenti spese standard, entro quattordici giorni dall'esercizio del diritto di recesso:

- **30%** del prezzo del pacchetto se il viaggiatore recede dopo sei giorni dalla data della sottoscrizione del contratto a 91 giorni prima della partenza
- **50%** del prezzo del pacchetto, se il viaggiatore recede da 90 (novanta) giorni dopo la sottoscrizione del contratto a 31 (trentuno) giorni lavorativi prima della partenza,
- **75%** del prezzo del pacchetto, se il viaggiatore recede da 30 (trenta) a 15 (quindici) giorni lavorativi prima della partenza,
- **100%** del prezzo del pacchetto, se il viaggiatore recede nei 14 (quattordici) giorni antecedenti la partenza.

L'esercizio del diritto di recesso - qualunque sia la natura dello stesso - dovrà essere sempre e necessariamente effettuato tramite raccomandata a.r., da inviarsi presso la sede legale di San Marino Tourservice s.p.a. nonché da anticiparsi tramite mail all'indirizzo clienti@viaggiats.com.

Il cliente è informato del fatto che reccesi comunicati telefonicamente non potranno essere presi in considerazione.

In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e idonee ad incidere in modo 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 alcuna spesa, nonché al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto ad un indennizzo supplementare. 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:

- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e, in ogni caso, non più tardi di venti giorni prima

dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni;

- l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

L'organizzatore procederà ad effettuare eventuali rimborsi senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso.

Qualora il viaggiatore rientri anticipatamente dal soggiorno e/o, comunque, fruisca solo in parte del pacchetto turistico per fatto non imputabile all'organizzatore, non avrà diritto a rimborsi e/o indennizzi di sorta e sarà tenuto anche a rimborsare a San Marino Tourservice S.p.A tutte le spese sostenute in ragione del rientro entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta scritta formulata dalla predetta.

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

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.

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. 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.

12. OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

Prima della conclusione del contratto, al viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti, i visti e le formalità sanitarie necessari per il viaggio.

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 d'identità personale valido per l'espatrio (ovvero passaporto per Regno Unito e Stati Uniti - carta d'identità per i Paesi UE). Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 o 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/>

In generale, il viaggiatore sarà tenuto a reperire tutte le necessarie informazioni attraverso le rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali, aggiornandosi, prima della partenza, presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareisicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) ed adeguandovi prima del viaggio. In assenza di tali verifiche, nessuna responsabilità per la mancata partenza del viaggiatore potrà essere imputata all'organizzatore.

Il viaggiatore dovrà in ogni caso informare l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico e, al momento della partenza, dovrà essere munito dei certificati di vaccinazione (se richiesti), 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.

In nessun caso San Marino Tourservice S.p.A potrà essere ritenuta responsabile per problemi causati da documenti non in regola al momento della partenza.

Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai paesi 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.viaggiareisicuri.it.

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi - on line o cartacei - poiché sono temporalmente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte dal viaggiatore, che dovrà, 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 fornitegli dall'organizzatore; - ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. Il viaggiatore sarà chiamato 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.

L'organizzatore o il venditore che abbiano risarcito il viaggiatore sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti che quest'ultimo può promuovere nei

confronti dei terzi responsabili; il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga in ogni momento del viaggio. San Marino Tourservice S.p.A. si riserva di rimpatriare il partecipante per motivi disciplinari, per violazione di leggi penali dello stato ospitante, per consumo di sostanze stupefacenti e/o per infrazioni del regolamento del college e/o della struttura alberghiera previa regolare comunicazione agli esercenti la potestà genitoriale nel caso si tratti di minori. In tali ipotesi, il viaggiatore sarà obbligato a rimborsare tutti i costi relativi e/o conseguenti al rimpatrio entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento di richiesta scritta da parte di San Marino Tourservice S.p.A.

Qualora il viaggiatore con disabilità ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92 necessiti di un accompagnatore esterno (non familiari) dedicato, lo stesso dovrà essere obbligatoriamente reperito e nominato dalla famiglia, non potendo tale incumbente ricadere sull'organizzatore; il nominativo dell'accompagnatore dovrà essere comunicato all'organizzatore almeno 30 giorni prima della partenza.

Nel caso in cui non sia possibile trovare un accompagnatore dedicato prima della partenza, il viaggio dovrà intendersi annullato, restando comunque il viaggiatore obbligato a corrispondere tutte le spese sino a quel momento anticipate da San Marino Tourservice spa.

È dovere del viaggiatore o, in caso di minori, dovere dei genitori o chi ne fa le veci informare l'organizzatore di ogni patologia (anche di origine psichica), disagio psicologico, disturbo comportamentale, che affliggono il viaggiatore (specificando chiaramente la natura della problematica e il suo grado di gravità), ivi compresi se sorti dopo la stipula del contratto.

Tale obbligo consente all'organizzatore di comprendere se i servizi offerti siano usufruibili dal viaggiatore nonché adattare la propria offerta, laddove possibile, alle esigenze della persona. Qualora i genitori o chi ne fa le veci non abbiano avvisato l'organizzatore in merito all'esistenza delle patologie, disturbi e disagi comportamentali ed essi risultino ostativi ad intraprendere il viaggio, il pacchetto dovrà ritenersi annullato, fermo restando l'obbligo degli esercenti la potestà genitoriale di versare a favore di San Marino Tourservice gli importi previsti all'art. 10 a titolo di penale.

Nel caso in cui le problematiche che affliggono il minore impediscano la prosecuzione del soggiorno, sarà obbligo degli esercenti la potestà genitoriale occuparsi, a proprie cure e spese, del rientro immediato del predetto al proprio domicilio. In tal caso, il costo del pacchetto turistico resterà integralmente a carico del viaggiatore e dovrà essere saldato per intero entro e

non oltre 15 giorni dal ricevimento di richiesta scritta da parte della San Marino Tourservice S.p.A.

Nel caso in cui, invece, l'organizzatore sia comunque in grado di consentire la prosecuzione del soggiorno al minore, resta fermo l'obbligo dei genitori o chi ne fa le veci di farsi carico di tutte le spese ulteriori riconducibili alla gestione della patologia e alla fornitura di assistenza aggiuntiva, sostenute dall'organizzatore nel corso del viaggio. Gli esercenti la potestà genitoriale dovranno altresì occuparsi di consegnare immediatamente eventuali farmaci necessari al minore a proprie cure e spese.

Qualora i genitori o chi ne fa le veci intendano sottoporre i minori, nel corso del soggiorno, a visite mediche o ad altri servizi sanitari non urgenti, saranno tenuti a farsi integralmente carico del relativo costo.

Nell'eventualità in cui il minore contragga una malattia nel corso del soggiorno o subisca un infortunio tali da non consentire la prosecuzione del predetto soggiorno, i genitori o chi ne fa le veci saranno tenuti ad occuparsi del suo rientro immediato e non avranno diritto ad ottenere alcun rimborso del pacchetto turistico.

Nel caso in cui i minori, a fronte dell'infortunio o della malattia contratta, necessitino di specifica assistenza per il viaggio di rientro, dovranno essere ritirati presso la struttura dai genitori o soggetti all'uopo autorizzati improrogabilmente entro il giorno di conclusione del soggiorno.

Qualora i minori si trovino in quarantena al termine del soggiorno, è tassativo obbligo dei genitori o chi ne fa le veci ritirare gli stessi presso la struttura il giorno di conclusione del soggiorno, in accordo con l'autorità sanitaria locale.

13. REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari, preposti o da terzi fornitori, salvo non provi che l'evento pregiudizievole è derivato da fatto del viaggiatore, dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da caso fortuito o forza maggiore.

Il viaggiatore informa tempestivamente l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore - 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.

Se uno dei servizi turistici non rispetta 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'art. 43 C.d.T.

Fatte salve le eccezioni di cui al capoverso precedente, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un termine ragionevole - parametrato alla durata e alle caratteristiche del pacchetto - il viaggiatore, una volta effettuata la propria contestazione, potrà avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate.

Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un termine ragionevole, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, una riduzione del prezzo. 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 predetto. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre 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.

La limitazione dei costi di cui al capoverso precedente non si applica alle persone a mobilità ridotta, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore sia stato avvisato delle loro particolari esigenze.

Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo, soluzioni alternative adeguate, ove possibile di qualità equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

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.

Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, a quest'ultimo è riconosciuta una riduzione del prezzo.

San Marino Tourservice non è responsabile qualora il viaggiatore, per eventi dovuti a caso fortuito, forza maggiore o factum principis, non possa usufruire delle escursioni nei giorni e/o per la durata e/o nel rispetto delle modalità indicate in contratto. In tale ipotesi il viaggiatore rinuncia sin da ora ad avanzare rivendicazioni rispetto a modifiche del programma di viaggio. Nel caso in cui l'evento imprevedibile dovesse impedire l'integrale fruizione dell'escursione, il viaggiatore potrà ottenere la riduzione della quota corrispondente.

L'organizzatore non è in alcun modo responsabile per la rottura, il danneggiamento, lo smarrimento o il furto di qualsivoglia bene di proprietà dei viaggiatori (ivi compresi i dispositivi elettronici e medici) derivanti da una condotta negligente o imperita del viaggiatore o da fatti posti in essere dagli altri viaggiatori o, comunque, da soggetti terzi.

Per tale motivo, è altamente consigliato stipulare una polizza assicurativa di copertura per tali tipologie di rischio prima della partenza.

Il viaggiatore è consapevole che la boccatura, i debiti scolastici o la sopravvenienza di impegni previsti - di qualunque natura - o, per i clienti convenzionati INPS, il mancato rispetto degli adempimenti necessari per ottenere i benefici da parte dell'ente, rappresentano circostanze non coperte da assicurazione; in tali eventualità, il cliente sarà tenuto a farsi integralmente carico del costo del pacchetto, con rinuncia ad avanzare qualsivoglia eccezione al riguardo.

L'apertura del sinistro, l'invio dei documenti alla compagnia assicurativa e la gestione del seguito del sinistro sono operazioni a carico di San Marino Tourservice S.p.A, che seguirà le indicazioni fornite dalla compagnia stessa e provvederà ad informare il viaggiatore, il quale sarà tenuto ad attenersi a quanto richiesto dall'assicurazione.

In caso di annullamento viaggio, mancata partenza o rientro anticipato comprovato da documentazione medica sarà dovere del viaggiatore saldare integralmente il costo del pacchetto così da poter ottenere il rimborso da parte della compagnia.

L'organizzatore, solo laddove avvisato per iscritto prima dell'inizio del viaggio, si occuperà di somministrare i farmaci necessari ai minori.

A tal fine, i genitori o chi ne fa le veci saranno tenuti a consegnare agli incaricati di San Marino Tourservice S.p.A., al momento della partenza, una scorta di farmaci sufficiente per almeno 30 (trenta) giorni, non essendo l'organizzatore in grado di garantire il reperimento degli stessi nel luogo di

soggiorno. In difetto, l'organizzatore non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile, essendo i genitori o chi ne fa le veci tenuti a consegnare i farmaci in loco a proprie cure e spese o, in alternativa, ritirare il minore dal soggiorno.

I genitori o chi ne fa le veci rinunciano sin da ora ad avanzare qualsivoglia richiesta di risarcimento danni nei confronti dell'organizzatore nel caso in cui i minori, nel corso del soggiorno, contraggano il COVID 19 o, comunque, altre patologie per le quali si trovino costretti ad effettuare la quarantena.

I genitori dei ragazzi maggiorenni sono consapevoli del fatto che San Marino Tourservice spa non svolga un'attività di controllo e vigilanza sugli spostamenti effettuati dai ragazzi al di fuori della struttura ospitante, essendo possibile per gli stessi organizzare uscite del tutto liberamente.

Per tale ragione, i predetti genitori non potranno far valere richieste risarcitorie nei confronti di San Marino Tourservice in ragione di fatti verificatisi nel corso delle uscite.

14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE

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 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.

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

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.

15. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il presente contratto prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore al triplo del prezzo totale del pacchetto, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa grave.

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.

16. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

Il viaggiatore può indirizzare richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto anche al venditore, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

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 capoverso precedente è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà in particolare fornendogli le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendolo nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

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

18. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ogni controversia nascente da o collegata al presente contratto - ad eccezione di quelle concernenti il mancato pagamento del corrispettivo convenuto per il pacchetto turistico - dovrà preliminarmente essere oggetto di un tentativo di composizione amichevole in base al Regolamento di Mediazione di INMEDIAR, organismo di Mediazione e Arbitrato iscritto al n. 223 del registro del Ministero della Giustizia. Il regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità saranno quelle in vigore al momento dell'attivazione della procedura. In caso di cancellazione del predetto organismo il procedimento di mediazione verrà effettuato davanti all'organismo scelto dalla parte istante.

19. PROTEZIONE DEL VIAGGIATORE

Come già indicato nell'informativa precontrattuale, l'organizzatore è coperto da assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dell'obbligo assunto con il proprio contratto.

Le polizze sono la n. 340732019 e la n. 340732004, stipulate con Generali Italia S.p.A.

20. 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 all'organizzatore 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.

21. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Nel caso in cui il viaggiatore non provveda al versamento dell'acconto iniziale e/o di almeno due rate - l'ultima delle quali con scadenza sino a 30 giorni prima della partenza - San Marino Tourservice S.p.a. si riserva il diritto di risolvere il contratto e trattenere gli acconti eventualmente ricevuti sino alla concorrenza dei costi da essa anticipati in ragione del viaggio/soggiorno. San Marino Tourservice comunicherà per iscritto al viaggiatore l'intenzione di risolvere il contratto almeno 15 giorni prima della data prevista per la partenza.

22. INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali da parte di San Marino Tourservice S.p.A. avverrà nel pieno rispetto del GDPR Regolamento (UE) 679/2016 e sue eventuali integrazioni o modifiche e della legge 21/12/2018 n.171 della Repubblica di San Marino, come più dettagliatamente indicato nell'informativa pubblicata sul sito <https://www.sanmarinotourservice.com/privacy-policy/>

23. DICHIARAZIONE

Sottoscrivendo il presente contratto, i genitori dichiarano di agire nel pieno rispetto delle disposizioni sulla responsabilità genitoriale di cui agli artt. 316, 337 ter e 337 quater c.c. italiano e di aver ottenuto il consenso dell'altro genitore, ove previsto dalla Legge.

24. REGISTRAZIONE DI AUDIO/VIDEO E FOTOGRAFIE

San Marino Tourservice S.p.A., previa sottoscrizione della liberatoria, potrà utilizzare a titolo gratuito il ritratto/le riprese e registrazioni audio/video e fotografie, effettuate nel corso del soggiorno, nonché i dati personali, anche in forma parziale e/o modificata o adattata, ai fini della

documentazione dell'attività svolta per le famiglie. È in ogni caso esclusa qualunque utilizzazione dell'immagine che possa arrecare pregiudizio all'onore, alla reputazione o al decoro della persona ritratta, ripresa o registrata.

25. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA

"La legge punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pomografia minorile, anche se commessi all'estero".

26. CESSIONE CREDITO

Il cliente, con la sottoscrizione del presente contratto, autorizza espressamente San Marino Tourservice S.p.A. alla eventuale cessione pro soluto - parziale o totale - del credito derivante dal contratto alla società controllata Tourservice Italia Srl ovvero ad altra società cessionaria che verrà in seguito identificata. In caso di cessione la cedente notificherà il trasferimento nel rispetto della vigente normativa sammarinese

27. FORO

Per qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione ed esecuzione del presente contratto sarà competente il foro di residenza del viaggiatore.

28. TUTELA IN CASO DI INSOLVENZA O FALLIMENTO DELL'ORGANIZZATORE

San Marino Tourservice S.p.A. aderisce ad apposito fondo di garanzia **Secure Travel**. Tale garanzia provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'organizzatore:

- a) rimborso del prezzo versato;
 - b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.
- La garanzia fornisce un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di viaggiatori in occasione di emergenze imputabili ad insolvenza e/o fallimento dichiarati dell'azienda.

Il contratto di viaggio sottoscritto con San Marino Tour Service S.p.A. costituisce titolo per l'attivazione della predetta garanzia in caso di insolvenza e/o fallimento dichiarati dell'ente organizzatore

ts tourservice

Strada del Bargello, 80
47891 Dogana - Repubblica di San Marino
telefono 0541/1647359
info@viaggiats.com
www.sanmarinotourservice.com
Cod. Op. Ec. SM03560