

Condizioni Generali di Contratto Falk Tours AG / Falk Travel Italia

Organizzazione e vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati e modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico

1. Fonti legislative

1.1. La vendita di pacchetti turistici che abbiano ad oggetto servizi da fornire sia in territorio nazionale sia in territorio internazionale è disciplinata:

- dagli articoli da 32 a 51 novies del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 ("Codice del Turismo");
- dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), in quanto compatibili;
- sino alla sua abrogazione, ed in quanto applicabili, dalle disposizioni di cui alla L. n. 1084/1977 di ratifica ed esecuzione della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.1970;
- dalle disposizioni del codice civile in materia di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

1.2. Le disposizioni di cui al Titolo VI, Capo I del D.Lgs. n. 79/2011 non si applicano a:

a) pacchetti e servizi turistici collegati la cui durata sia inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento;

b) pacchetti e servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale concluso tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

2. Definizione di "pacchetto turistico"

2.1. Ai sensi dell'Articolo 33, D.Lgs. n. 79/2011, il pacchetto turistico è costituito dalla combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici - ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza - 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, 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,

se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente ad una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:

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

2.2) offerti, venduti o fatturati 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 è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

2.2. Non è un pacchetto turistico una combinazione di servizi turistici in cui sono presenti uno dei tipi di servizi turistici di cui al precedente punto 2.1., numeri 1), 2) o 3), combinati con uno o più dei servizi turistici di cui al precedente punto 2.1., numero 4), se tali ultimi servizi non rappresentano una parte pari o superiore al 25 per cento del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al precedente punto 2.1., numeri 1), 2) o 3).

3. Altre definizioni

3.1. Per quanto previsto dalle presenti condizioni ed ai sensi dell'Articolo 33, D.Lgs. n. 79/2011 (Codice del Turismo), si intende per:

- “servizio turistico integrativo”: servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;
- “contratto di pacchetto turistico”: il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;
- “inizio del pacchetto”: l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;
- “servizio turistico collegato”: almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente:

1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;

2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Non costituisce un servizio turistico collegato l'acquisto di uno dei tipi di servizi turistici di cui al precedente punto 2.1., numeri 1), 2) o 3), con uno o più dei servizi turistici di cui al precedente punto 2.1., numero 4), se questi ultimi servizi non rappresentano una porzione significativa pari o superiore al 25 per cento del valore combinato dei servizi e non sono pubblicizzati come un elemento essenziale del viaggio o della vacanza e non ne costituiscono, comunque, un elemento essenziale;

- “viaggiatore”: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del Titolo VI, Capo I del D.Lgs. n. 79/2011;
- “professionista”: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti oggetto del Titolo VI, Capo I del D.Lgs. n. 79/2011, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

- “organizzatore”: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell’Articolo 33, D.Lgs. n. 79/2011;
- “venditore”: il professionista diverso dall’organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- “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;
- “difetto di conformità”: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- “minore”: persona di età inferiore ai 18 anni;
- “rientro”: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

4. Scheda tecnica

4.1. Organizzazione tecnica Falk Tours AG, Unterrietstraße 2 A - 8152 Glattbrugg / Zurigo – Svizzera – CHE-291.049.194, Cantone Zurigo.

4.2. Polizza assicurativa 30/4.104.570 Baloise Versicherung AG.

4.3. Garanzie per i viaggiatori: Polizza TOUR VERS N.: 1130556820, Touristik Versicherungsservice GmbH con sede legale in Via Borsteler Chaussee 111-113, 22453 Amburgo – Germania.

4.4. I programmi di viaggio pubblicati sul catalogo, all’interno del programma fuori catalogo o sul sito web sono validi secondo i periodi di riferimento ivi indicati.

4.5. Al momento della conclusione del contratto, Falk Tours AG informerà i passeggeri circa l’identità del/i vettore/i, fermo quanto previsto dall’art. 11 del Reg. CE 2111/2005 e della sua/loro eventuale inclusione nella cosiddetta "black list" prevista dal Regolamento medesimo.

4.6. I programmi di viaggio pubblicati sul catalogo, all’interno del programma fuori catalogo o sul sito web sono validi secondo i periodi di riferimento ivi indicati.

4.7. Al momento della conclusione del contratto, l’organizzatore o il venditore informeranno i passeggeri circa l’identità del/i vettore/i, fermo quanto previsto dall’art. 11 del Reg. CE 2111/2005 e della sua/loro eventuale inclusione nella cosiddetta "black list" prevista dal Regolamento medesimo.

5. Informazioni precontrattuali

5.1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un’offerta corrispondente ed a termini dell’Articolo 34 del D.Lgs. n. 79/2011, l’organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest’ultimo, forniranno al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all’Allegato A, parte I o parte II, al medesimo D. Lgs. n. 79/2011, nonché le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici;

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), D.Lgs. n. 79/2011, 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, D.Lgs. n. 79/2001;

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 di cui all'Articolo 47, commi 1, 2 e 3, D.Lgs. n. 79/2011.

5.2. Ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 35, comma 1, D. Lgs. n. 79/2011, il viaggiatore acconsente espressamente a che le informazioni al medesimo fornite - e di cui al precedente punto 5.1. - possano essere modificate.

6. Prenotazioni – Comunicazioni al viaggiatore

6.1. La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposita scheda, anche elettronica, compilata in ogni sua parte e sottoscritta, anche elettronicamente, dal viaggiatore, il quale ne riceverà copia.

6.2. La proposta di prenotazione si intende accettata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui il viaggiatore riceve la relativa conferma/voucher anche a mezzo elettronico.

6.3. I prezzi per persona si intendono su base minima di due persone paganti quota intera e dipendono dal numero dei viaggiatori, dalla durata del viaggio, da eventuali sconti applicati ai viaggiatori e dalle opzioni sottoscritte al momento della prenotazione. La riduzione "terzo letto" viene calcolata sul bambino più piccolo, mentre la riduzione "quarto letto" sul bambino più grande.

6.4. Ai fini del contratto, le relative comunicazioni verranno inviate al viaggiatore all'indirizzo di posta elettronica dal medesimo comunicato al momento della prenotazione. Tali comunicazioni si intendono conosciute dal viaggiatore ove risultino regolarmente inviate all'indirizzo di posta elettronica sopra citato.

7. Pagamenti

7.1. I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità previste nei modi seguenti. Pagamento con carta di credito: sono accettati pagamenti con carte di credito del circuito VISA, MASTERCARD o AMERICAN EXPRESS oppure PAYPAL. Durante la fase di pagamento il cliente viene reindirizzato sul "WebPOS" del fornitore di servizi Concardis. La sicurezza dei dati trasmessi viene garantita dal protocollo SSL3. A fronte del positivo esito della transazione di pagamento dell'intero importo del pacchetto, il viaggiatore riceverà direttamente via e-mail i documenti di viaggio denominati "voucher" da stampare e presentare a titolo di conferma (fanno eccezione i servizi che seguono una regolamentazione differente).

Pagamento tramite bonifico bancario: il viaggiatore può selezionare in fase di prenotazione il pagamento tramite bonifico bancario ed è obbligato ad inviare la copia della distinta del bonifico via fax oppure in formato PDF via email – facendo riferimento ai contatti riportati all'interno dell'email di riepilogo prenotazione – entro e non oltre le ore 16:00 del giorno successivo alla data di prenotazione. Sulla copia del bonifico devono essere presenti o il codice CRO oppure il codice SEPA identificativi dell'operazione. Se la prenotazione viene effettuata nei giorni di venerdì, sabato o domenica, il termine per inviare la copia del bonifico slitta al lunedì immediatamente successivo sempre entro le ore 16:00. Se la prenotazione viene effettuata in un giorno festivo, il termine per inviare la copia del bonifico slitta al primo giorno lavorativo immediatamente successivo sempre entro le ore 16:00. Se la procedura viene correttamente eseguita dal viaggiatore, egli riceverà i documenti di viaggio via email entro 24 ore dal

termine per l'invio della copia del bonifico (fanno eccezione i servizi che seguono una regolamentazione differente).

Pagamento a rate: nel caso in cui la prenotazione avvenga almeno 50 giorni prima della data di inizio del pacchetto e nel caso in cui l'importo complessivo del pacchetto sia superiore ad € 250,00.-, il viaggiatore potrà scegliere di pagare in due rate, rispettivamente "acconto" e "saldo":

1. l'acconto è pari al 25% dell'importo totale del pacchetto più l'importo delle eventuali assicurazioni facoltative per annullamento viaggio e/o medico e/o bagaglio. L'acconto può essere pagato tramite carta di credito oppure tramite bonifico bancario secondo le modalità ed entro i termini precedentemente descritti;
2. il saldo è pari al restante 75% del pacchetto e deve essere pagato solo ed esclusivamente tramite bonifico bancario entro 31 giorni di calendario precedenti alla data di inizio del pacchetto; valgono le modalità di invio della copia del bonifico precedentemente indicate.

Se la procedura viene correttamente eseguita dal viaggiatore, quest'ultimo riceverà il documento "voucher" via email entro 24 ore dal termine per l'invio della copia del bonifico con il riepilogo dei servizi prenotati (eventuali ulteriori documenti di viaggio verranno inviati in un secondo momento sempre via email non appena resi disponibili).

7.2. Il mancato rispetto delle suddette modalità di pagamento e di comunicazione non consente l'accettazione della proposta di prenotazione da parte di Falk Tours AG ed, in caso di pagamento rateale, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto, con conseguente obbligo di pagamento, da parte del viaggiatore, delle spese previste al successivo punto 12.2., e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione ("voucher") o i titoli di trasporto.

7.3. Dalla scheda di prenotazione o da qualsiasi altro mezzo di comunicazione scritta risultano:

1. in caso di pagamento rateale, la misura dell'importo non superiore al 25% del prezzo complessivo del servizio turistico, da versarsi all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa;
2. sempre in caso di pagamento rateale, la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo;
3. in caso di pagamento in un'unica soluzione, la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere corrisposto il prezzo.

7.4. Il mancato pagamento degli importi di cui al precedente punto 7.3., lett. a), così come il mancato pagamento dell'importo dovuto in caso di pagamento in un'unica soluzione, non consentono l'accettazione della proposta di prenotazione.

7.5. In caso di pagamento rateale, il mancato pagamento del saldo alla data stabilita costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto, con conseguente obbligo di pagamento, da parte del viaggiatore, delle spese previste al successivo punto 12.2., e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione ("voucher") o i titoli di trasporto.

7.6. Per eventuali riprenotazioni, cambi pratiche, cambi di nome o adeguamenti dei partecipanti al viaggio, verrà addebitata una tassa di elaborazione di 30,00 EUR per prenotazione in aggiunta al prezzo di viaggio calcolato.

8. Contenuto del contratto di pacchetto turistico – Documenti

8.1. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore o il venditore forniranno al viaggiatore conferma del contratto.

Detta conferma conterrà le informazioni di cui al precedente punto 5.1., nonché quelle previste dall'Articolo 36, comma 5, D.Lgs. n. 79/2011.

8.2. Ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 36, comma 4, D.Lgs. n. 79/2011, il viaggiatore acconsente espressamente a che la conferma del contratto di pacchetto turistico venga fornita anche a mezzo email.

8.3. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore fornirà al viaggiatore le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e il termine ultimo per l'accettazione, nonché gli orari delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo.

9. Cessione del contratto di pacchetto turistico a un altro viaggiatore

9.1. Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore a mezzo email entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

9.2. Il cedente ed 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.

9.3. L'organizzatore informerà il cedente dei costi effettivi della cessione e fornirà al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

10. Prezzo – Revisione del prezzo

10.1. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato con riferimento a quanto indicato sul catalogo, nell'ambito del programma fuori catalogo, sul sito web ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti.

10.2. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico ed ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 39, comma 1, D.Lgs. n. 79/2011, i prezzi potranno essere modificati in conseguenza di modifiche riguardanti:

a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;

b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;

c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

10.3. Ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 39, comma 1, D.Lgs. n. 79/2011, il viaggiatore acconsente espressamente alle eventuali revisioni del prezzo di cui al precedente punto 10.2.

10.4. Il viaggiatore avrà diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente alla eventuale diminuzione dei costi di cui al precedente punto 10.2., lett. a), b) e c), che si verifichi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto.

10.5. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

10.6. Se l'aumento di prezzo eccede l'8 per cento del prezzo complessivo del pacchetto, si applicherà l'Articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5, D.Lgs. n. 79/2011.

10.7. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, sarà possibile solo previa comunicazione scritta da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento ed alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.

10.8. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore avrà diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore.

11. Modifica di altre condizioni del contratto di pacchetto turistico

11.1. Prima dell'inizio del pacchetto ed ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 40, comma 1, D.Lgs. n. 79/2011, l'organizzatore si riserva il diritto di modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, salvo che la modifica sia di scarsa importanza e ne darà comunicazione scritta al viaggiatore.

11.2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore sarà costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'Articolo 34, comma 1, lettera a), D.Lgs. n. 79/2011, o non potrà soddisfare le richieste specifiche di cui all'Articolo 36, comma 5, lettera a), D.Lgs. n. 79/2011, oppure proporrà di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'Articolo 39, comma 3, D.Lgs. n. 79/2011, entro 48 ore dalla relativa comunicazione, il viaggiatore potrà accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

11.3. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al precedente punto 11.2. comportino un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore avrà diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

11.4. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del precedente punto 11.2., se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, 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; si applicheranno, inoltre, le disposizioni di cui all'Articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, D.Lgs. n. 79/2011.

12. Diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto

12.1. Il viaggiatore potrà recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso all'organizzatore delle spese sostenute.

12.2. In caso di recesso dal contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori dei casi elencati al precedente punto 11.2. ed al successivo punto 12.3., saranno addebitate al viaggiatore medesimo le spese di seguito indicate, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del pacchetto è avvenuto il recesso e quantificate in base alle seguenti percentuali:

- 25% del prezzo, in caso di recesso comunicato entro 31 giorni dall'inizio;
- 80% del prezzo, in caso di recesso comunicato entro 16 giorni dall'inizio;
- 100% del prezzo, in caso di recesso comunicato entro 15 giorni dall'inizio.

Nel caso in cui il viaggiatore abbia già versato il saldo di prezzo, questo verrà imputato alle spese di recesso nella misura corrispondente.

Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta alla sottoscrizione del contratto.

La diminuzione del numero dei viaggiatori all'interno di una pratica è da intendersi come recesso parziale, con conseguente addebito delle sopradette spese di recesso.

12.3. 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 avrà 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 avrà diritto ad un indennizzo supplementare.

L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore non legittima il recesso senza penali, potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto con la stipula di apposita polizza assicurativa.

12.4. L'organizzatore potrà recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non sarà 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 comunichi il recesso dal contratto 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, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

b) l'organizzatore non sia in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunichi il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

12.5. L'organizzatore procederà a tutti i rimborsi prescritti a norma dei precedenti punti 12.3. e 12.4, oppure, con riguardo a quanto previsto ai precedenti punti 12.1., 12.2. e 12.3., rimborserà qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso.

12.6. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore avrà 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 documenterà la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

13. Variazione del contratto su richiesta del viaggiatore

13.1. Eventuali richieste del viaggiatore relative alla variazione della data di partenza del volo aereo, della data di arrivo presso la struttura turistica od all'aumento del numero di viaggiatori per camera non sono in alcun modo ed a nessun titolo impegnative nei confronti di Falk Tours AG.

13.2. Nell'ipotesi in cui venga accettata la richiesta di variazione avanzata dal viaggiatore, verrà addebitato a quest'ultimo il relativo costo, che verrà quantificato al momento della richiesta di modifica prenotazione.

14. Responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto e per la sopravvenuta impossibilità in corso d'esecuzione del pacchetto - Reclami

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

14.2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informerà 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.

14.3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore porrà 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, D.Lgs. n. 179/2011.

14.4. Fatte salve le eccezioni di cui al precedente punto 13.3., se l'organizzatore non porrà 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 punto 14.2., il

viaggiatore potrà ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuterà di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

14.5. 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 potrà, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'Articolo 43, D.Lgs. n. 79/2011, 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 provvederà anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

14.6. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sosterrà 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.

14.7. La limitazione dei costi di cui al precedente punto 11.6. 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 potrà 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.

14.8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore sia 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 offrirà, 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 concederà al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

14.9. Il viaggiatore potrà 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.

14.10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal precedente punto 14.8., al viaggiatore sarà riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al precedente punto 14.8. si applicherà il precedente punto 14.5.

14.11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicheranno i precedenti punti 14.6. e 14.7.

15. Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni

15.1. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

15.2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.

15.3. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

15.4. All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione europea, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

15.5. Falk Tours AG non sarà in ogni caso tenuta al risarcimento del danno, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nel limite del triplo del prezzo totale del pacchetto.

15.6. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi del Titolo VI, Capo I, D.Lgs. n. 79/2011 non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n. 392/2009, dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché dalle convenzioni internazionali, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del Titolo VI, Capo I, D.Lgs. n. 79/2011 e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri.

15.7. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dal presente articolo si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al successivo punto 15.8.

15.8. 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

16.1. 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.

16.2. 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 precedente punto 16.1 è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

17. Assistenza al viaggiatore

17.1. Nel caso in cui l'organizzatore debba prestare assistenza al viaggiatore che si trovi in difficoltà, la medesima potrà pretendere il pagamento di un costo adeguato e ragionevole per tale assistenza, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

18. Risarcimento del danno da vacanza rovinata

18.1. Nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il viaggiatore potrà chiedere all'organizzatore o al venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.

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

19. Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio

19.1. Se non espressamente comprese nel prezzo, al momento della prenotazione è possibile stipulare speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico e di rimpatrio.

19.2. I dettagli relativi ai premi assicurativi ed alle condizioni generali di polizza sono riportati sul sito web o sul catalogo.

20. Obblighi dei viaggiatori

20.1. 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 ed alla documentazione necessaria per l'espatrio.

20.2. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

20.3. In ogni caso, prima della partenza, i turisti provvederanno 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.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115), adeguandovisi prima del viaggio.

20.4. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'organizzatore od al venditore.

20.5. I viaggiatori dovranno informare l'organizzatore o il venditore della propria cittadinanza ed, 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 di viaggio, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

20.6. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore reperirà, facendo uso delle informative sopra indicate, le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni siano o meno assoggettate a formale sconsiglio.

20.7. I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei Paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore o dal venditore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

20.8. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

20.9. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surroga, ai sensi dell'articolo 51-quinquies, D.Lgs. n. 79/2011.

20.10. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore o al venditore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

20.11. Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare l'organizzatore o il venditore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (ad esempio ed a solo titolo esemplificativo: gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità) ed a specificare espressamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

21. Classificazione alberghiera

21.1. La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è fornita sul sito web, sul catalogo o nell'ambito di altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato.

21.2. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

22. Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza o fallimento

22.1. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

22.2. 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.

22.3. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia, saranno indicati nel catalogo e/o nel sito web del Tour Operator con l'indicazione altresì delle modalità e dei termini per potervi accedere. Per quanto attiene i pacchetti organizzati da Falk Tours AG, le modalità per accedere alla garanzia ed i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono indicati nel sito della Compagnia Assicuratrice Bene Assicurazioni S.p.A. consultabile all'indirizzo web www.bene.it e contattabile agli indirizzi indicati al precedente punto 4.4.. Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del turista, consente la remissione nei termini medesimi.

22.4. Nei casi previsti dal precedente punto 22.1., 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 D.Lgs. n. 79/2011.

23. Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza o fallimento in relazione ai servizi turistici collegati

23.1. In caso di acquisto di servizi turistici collegati (così come definiti dall'Articolo 33, comma 1, lett. f), D.Lgs. n. 79/2011), il viaggiatore potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza o fallimento ai sensi dell'Articolo 49, comma 1, D.Lgs. n. 79/2011, ove si prevede che, "Ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati si applicano, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, le disposizioni degli articoli 47 e 48 nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti".

24. Responsabilità del venditore

24.1. Nel caso in cui Falk Tours AG operi in veste di "venditore" ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 33, comma 1, lett. l) del D.Lgs. n. 79/2011, saranno applicabili le condizioni predisposte dall'"organizzatore", così come definito a termini dell'Articolo 33, comma 1, lett. i) del D.Lgs. n. 79/2011.

24.2. Il venditore è esclusivamente responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio.

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

24.4. Fatto salvo quanto stabilito dall'Articolo 46, D.Lgs. n. 79/2011 e gli effetti degli articoli 51-bis e 51-ter dello stesso decreto, il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

25. Composizione delle controversie

25.1. Ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 67, comma 2, D.Lgs. n. 79/2011, resta salva la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica od alla procedura di conciliazione dinanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite a termini dell'art. 2, comma 4, lettera a) della L. n. 580/1993.

25.2. Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del D.Lgs. n. 206/2005.

26. Diritto applicabile e Foro competente

26.1. Alle presenti Condizioni Generali si applica la Legge italiana, salvo quanto previsto dalle norme imperative a tutela del viaggiatore e del consumatore.

26.2. Nel caso in cui sorgesse controversia fra le parti, il Foro competente sarà quello di residenza del consumatore, se in Italia; diversamente, sarà esclusivamente competente il Foro di Bolzano.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della Legge 6 febbraio 2006, n. 38

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorili, anche se commessi all'estero.

Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico

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.

La società Falk Tours AG, con sede a 8152 Glattbrugg in Svizzera, Via Unterrietstraße 2a, sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, la società Falk Tours AG dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui 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, nonché - in maniera più ampia ed esaustiva - sul catalogo online nella parte relativa alla descrizione della destinazione prescelta, nonché nelle condizioni generali di contratto pubblicate sul sito web.

2. Falk Tours AG è responsabile della corretta esecuzione dei servizi turistici inclusi nel contratto.

3. Ai viaggiatori viene comunicato nei documenti di viaggio 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 ad un'altra persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio, previo preavviso non inferiore a 7 giorni dalla partenza e dietro pagamento delle spese sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante, i diritti e le tasse relative al trasporto aereo, i diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, i tassi di cambio applicati al pacchetto), 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. Il viaggiatore ha diritto ad una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione ed 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, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione standard indicate nelle condizioni generali pubblicate sul sito web.

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.