

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51) nonché, fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 79 del 23 maggio 2011, dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) in quanto applicabile.

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, deve essere abilitato all'esecuzione dell'attività di tour operator in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale.

Ai sensi dell'art. 18 comma 6 Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui sopra.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- organizzatore: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- intermediario: l'agenzia di viaggio individuata nel Contratto, che agisce quale mandataria dell'acquirente, oppure il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzati ai sensi del seguente art. 4, verso un corrispettivo forfetario;
- turista: l'acquirente o il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona, anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, in nome e per conto della quale l'acquirente si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 comma 1 Cod. Tur., la nozione di pacchetto turistico è la seguente: *"i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:*

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 Cod. Tur., che costituiscono, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico."

### 5. SCHEDA TECNICA

L'organizzazione tecnica dei pacchetti turistici presentati nel sito web [www.cambogiaviaggi.com](http://www.cambogiaviaggi.com) è affidata a:

TRAVEL WAYS Srl, via Ermete Novelli 4/b, 24122 Bergamo.

- autorizzazione amministrativa n. 10/ADV del 04/04/2006 rilasciata dalla Provincia di Bergamo a Travel Ways Europe di Travel Ways Srl

- tel: +39 035.242309

- email: [info@cambogiaviaggi.com](mailto:info@cambogiaviaggi.com) - [travel@travelways.it](mailto:travel@travelways.it)

- C.F. e P. IVA 03286020163

- R.E.A. 364988 presso la C.C.I.A.A. di Bergamo

- polizza assicurativa di responsabilità civile n. 1505001480/I stipulata con Filo Diretto Assicurazioni Spa in conformità con quanto previsto dagli artt. 44 e 45 Cod. Tur.

Il programma dei pacchetti turistici divulgati tramite il sito web [www.cambogiaviaggi.com](http://www.cambogiaviaggi.com) viene aggiornato regolarmente dall'organizzatore e ha una validità illimitata.

L'organizzatore e/o l'intermediario comunicheranno al turista l'identità dei vettori aerei non appena questa sarà stata accertata e comunque prima della partenza. Laddove, successivamente alla comunicazione di cui sopra, l'organizzatore avesse necessità di modificare i vettori e/o gli operativi, anche a causa di modifiche disposte dai vettori stessi, ne darà tempestiva comunicazione al turista tramite e-mail o telefono. Gli orari e gli itinerari definitivi saranno in ogni caso indicati nei documenti di viaggio inviati al turista. Il turista potrà chiedere conferma all'organizzatore sull'orario dei voli e sui vettori due giorni prima della partenza.

Modalità e condizioni di sostituzione del turista o cessione del contratto, come da art. 39 Cod. Tur. sono evidenziate nel successivo art. 13.

Parametri e criteri di revisione del prezzo del viaggio, come da art. 40 Cod. Tur. sono evidenziate nel successivo art. 8.

### 6. PROPOSTA DI ACQUISTO DI PACCHETTO TURISTICO (PRENOTAZIONE)

L'organizzatore, su richiesta di prenotazione o manifestazione di interesse da parte del turista, invierà a quest'ultimo, direttamente o presso l'intermediario che ne curerà l'immediata consegna al turista stesso, apposito modulo contrattuale di tipo elettronico recante la proposta di acquisto di pacchetto turistico, di seguito denominata "proposta di acquisto".

Il turista, previa accettazione espressa delle presenti Condizioni Generali, provvederà a compilare la proposta di acquisto in ogni sua parte, a sottoscriverla in nome e per conto proprio oltre che in nome e per conto delle persone verso cui ha assunto l'impegno di acquistare il pacchetto turistico e ad inviarla all'organizzatore, direttamente a mezzo posta elettronica o per il tramite dell'intermediario.

La proposta d'acquisto si intenderà perfezionata, con l'accettazione e la conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà a mezzo posta elettronica il relativo modulo di conferma di vendita di pacchetto turistico, direttamente al turista o presso l'intermediario che ne curerà l'immediata consegna al turista stesso.

Prima dell'inizio del viaggio, ai sensi dell'art. 37 comma 2 Cod. Tur., l'organizzatore e/o l'intermediario comunicheranno al turista le seguenti informazioni:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- generalità e recapito telefonico di rappresentanti locali dell'organizzatore ovvero recapito telefonico dell'organizzatore utilizzabile in assenza di rappresentanti locali;

- facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico.

Il contratto costituisce titolo per accedere al Fondo di garanzia di cui all'art. 21 delle Condizioni Generali.

### 7. PAGAMENTI

Salvo diversa espressa indicazione nella proposta di acquisto, da ritenersi prevalente, il turista provvederà ai pagamenti, verso l'organizzatore oppure verso l'intermediario, nelle modalità e nei tempi stabiliti, così come qui di seguito riportato.

In caso di prenotazione (proposta di acquisto) effettuata almeno sessanta giorni di calendario prima della data di partenza, l'acquirente, o altra persona da questi incaricata, dovrà procedere al pagamento come segue:

- all'atto della prenotazione: nulla è richiesto;
- entro due giorni lavorativi successivi alla data di ricezione della conferma di vendita inviata dall'organizzatore: versamento dell'acconto, pari al 50% del prezzo complessivo del pacchetto turistico;
- prima del sessantesimo giorno di calendario antecedente la data di partenza: versamento del saldo.

In caso di prenotazione (proposta di acquisto) effettuata a meno di sessanta giorni di calendario prima della data di partenza, l'acquirente, o altra persona da questi incaricata, dovrà procedere al pagamento come segue:

- all'atto della prenotazione: nulla è richiesto;
- entro due giorni lavorativi successivi alla data di ricezione della conferma di vendita: versamento del prezzo complessivo del pacchetto turistico.

L'acquirente, o altra persona da questi incaricata, potrà effettuare i pagamenti di cui sopra mediante:

- bonifico bancario;
- altri strumenti di pagamento espressamente concordati ed indicati nel contratto di vendita.

In caso di pagamento tramite bonifico bancario, l'organizzatore oppure l'intermediario forniranno le coordinate IBAN per effettuare il pagamento all'interno della conferma di vendita.

I pagamenti si intendono effettuati nel momento in cui vengono materialmente ricevuti dall'organizzatore, direttamente o per il tramite dell'intermediario.

Il mancato rispetto da parte del turista dei termini di pagamento, così come indicati nel contratto di vendita, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare da parte dell'organizzatore la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta via e-mail, direttamente al turista e/o presso l'intermediario, con conseguente applicazione delle penali previste dal successivo art. 11.

### 8. PREZZO

I prezzi presenti sul sito web [www.cambogiaviaggi.com](http://www.cambogiaviaggi.com) sono da considerarsi indicativi e non vincolanti per l'organizzatore in quanto i pacchetti turistici cui si riferiscono includono sempre il servizio di trasporto con volo di linea, il cui costo è soggetto a variazioni in funzione della disponibilità dei posti nelle date richieste.

Pertanto l'organizzatore si riserva di determinare il prezzo effettivo del pacchetto turistico, indicandolo nella proposta di acquisto, all'atto della prenotazione da parte del turista.

Dal momento della successiva conferma di vendita da parte dell'organizzatore, il prezzo del pacchetto turistico potrà variare fino a venti giorni di calendario prima della data di partenza, solo e soltanto in conseguenza di variazioni dei tassi di cambio applicabili al pacchetto turistico in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso del cambio EUR/USD, così come riportato sul sito web della Banca d'Italia, in vigore al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto. L'eventuale adeguamento valutario verrà calcolato percentualmente sulla base del 50% del prezzo del pacchetto turistico. In ogni caso il prezzo non subirà modifiche per oscillazioni del rapporto di cambio al di sotto del limite del 5%.

### 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Prima della partenza l'organizzatore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne darà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

Ove non accetti la proposta di modifica di cui sopra, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata, o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del successivo art. 11.

Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nell'itinerario o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da caso fortuito e forza maggiore e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, restituirà al turista una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore direttamente o per il tramite dell'intermediario. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitoria secondo quanto previsto dal successivo art. 11, qualora fosse egli ad annullare.

### 10. MODIFICA PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL TURISTA

Le modifiche richieste dal turista a contratto già concluso, ma prima della partenza, non obbligano l'organizzatore alla loro accettazione. In ogni caso, qualsiasi richiesta di modifica che possa essere accettata dall'organizzatore comporta per il turista l'addebito fisso di EUR 100,00 per persona a cui tale modifica è riferita e a cui si aggiungono gli eventuali costi addizionali conseguenti.

### 11. RECESSO DEL TURISTA

Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%;
  - modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista.
- Nei casi di cui sopra, il turista ha alternativamente diritto:
- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
  - alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di

accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni dal momento in cui l'organizzatore ha inviato l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Al di fuori delle ipotesi sopra elencate, al turista che receda dal contratto prima della partenza, oppure nel caso previsto dal precedente art. 7, ultimo comma, saranno addebitate forfettariamente le penali nella misura indicata di seguito.

- 50% della quota di partecipazione, fino a sessanta giorni di calendario prima della data di partenza;

- 70% della quota di partecipazione, da cinquantanove giorni a trenta giorni di calendario prima della data di partenza;

- 100% della quota di partecipazione, a meno di trenta giorni di calendario prima della data di partenza.

Nel caso di gruppi precostituiti le penali di cui sopra potranno essere concordate alla firma del contratto.

Nessun rimborso inoltre sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso.

## 12. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Qualora l'organizzatore, dopo la partenza, si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione, tranne che un per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, predisporrà soluzioni alternative senza supplementi di prezzo a carico del turista e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, provvederà a rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

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

## 13. SOSTITUZIONE DEL TURISTA O CESSIONE DEL CONTRATTO

Il turista può sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove:

a) comunichi per iscritto all'organizzatore, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario o del sostituto;

b) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano nei fatti essere erogati a seguito della sostituzione; ad esempio, in relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore non accetti la modifica del nominativo del turista, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

c) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente o turista sostituito ed il cessionario o turista sostituito sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

## 14. OBBLIGHI DEI TURISTI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'organizzatore o l'intermediario forniranno ai cittadini italiani le informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

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

In ogni caso i turisti, sia italiani sia stranieri, provvederanno personalmente, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento delle informazioni di cui sopra presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.4911115) adeguandovisi prima dell'inizio del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'organizzatore o all'intermediario.

I turisti dovranno informare l'organizzatore e l'intermediario della propria cittadinanza al momento della prenotazione del pacchetto turistico e, prima della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti degli eventuali certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e dunque l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgarle attraverso il sito web [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it).

Le informazioni suddette non sono contenute nel sito web [www.cambogiaviaggi.com](http://www.cambogiaviaggi.com) poiché esso contiene solo descrizioni di carattere generale, così come previsto dall'art. 38 Cod. Tur. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta del pacchetto turistico dovranno pertanto essere assunte direttamente a cura dei turisti.

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

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

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

Il turista 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 di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di acquisto e quindi prima dell'invio della conferma di vendita dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Il turista è sempre tenuto ad informare, in tempo utile prima della partenza, l'organizzatore, anche per il tramite dell'intermediario, di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito web della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero del passaporto.

Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito web della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

## 15. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita nel sito web [www.cambogiaviaggi.com](http://www.cambogiaviaggi.com) o in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire sul sito web [www.cambogiaviaggi.com](http://www.cambogiaviaggi.com) o in altra documentazione illustrativa del pacchetto turistico una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

## 16. REGIME DI RESPONSABILITÀ

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

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

## 17. LIMITI DEL RISARCIMENTO

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti dalla CCV, dalle Convenzioni Internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione Europea, che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del Codice Civile.

## 18. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presterà le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore e l'intermediario saranno esonerati dalle proprie responsabilità (artt. 16 e 17 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

## 19. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere immediatamente contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto turistico, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi possano porre tempestivamente rimedio. In caso contrario, il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 del Codice Civile.

Fermo l'obbligo di cui sopra, il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni dalla data del rientro nel luogo di partenza.

## 20. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO O DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico, dagli infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

## 21. FONDO DI GARANZIA

L'acquisto dei pacchetti turistici oggetto del contratto di vendita disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, ai sensi di quanto previsto dal comma II dell'art. 50 Decreto Legislativo 23 maggio 2011 n. 79 e dalla Direttiva UE 2015/2302 è tutelato dalla garanzia Filo Diretto Protection N. 6006000696/U.

In caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'organizzatore o dell'intermediario, ai turisti in possesso del contratto di vendita sono garantiti:

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

## 22. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione dell'anticipo con cui può essere stipulato il contratto di vendita di pacchetto turistico, le modalità di fruizione dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida da parte dei fornitori degli stessi. A tal fine il turista dovrà chiedere conferma dei servizi all'organizzatore o all'intermediario prima della partenza.