

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32 - 51 novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del c.c., in quanto applicabili.

2. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto (proponente) oppure è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico (partecipante);
- b) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, 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;
- c) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista.

3. REGIME AMMINISTRATIVO

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

L'organizzatore rende noto, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO Art.33 c.1 lett. c) Cod. Tur.

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 E SCHEDA TECNICA

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore fornisce al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte I o parte II, Cod. Tur., nonché le seguenti informazioni:

- a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore informa il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;
- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore, il recapito telefonico e l'indirizzo 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 partecipanti richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'art.41 c.5 lett.a) Cod. Tur. 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'art.41, c.1 Cod. Tur.;
- 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'art.47, commi 1, 2 e 3 Cod. Tur.

SCHEDA TECNICA

PCP 2.2

L'organizzazione tecnica del pacchetto turistico, cui il contratto si riferisce, è affidata a: TRAVEL WAYS Srl, via E. 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 035242309
- email: travel@travelways.it
- C.F. e P. IVA 03286020163
- R.E.A. 364988 presso la C.C.I.A.A. di Bergamo
- polizza assicurativa RC n. 2437029 stipulata con Società Reale Mutua di Assicurazioni (Responsabilità Civile Rischi Professionali – Tour Operator).

6. PROPOSTA DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO (PRENOTAZIONE)

- 1. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.
- 2. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'art.45, c.1, lett. h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.
- 3. Il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma riportano l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'art.34, c.1 Cod. Tur., nonché le seguenti:
 - a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;
 - b) l'attestazione che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ai sensi dell'art.42 Cod. Tur. ed è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'art.45 Cod. Tur.;
 - c) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della protezione in caso d'insolvenza;
 - d) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se presente, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o di un altro servizio che consenta al viaggiatore di comunicare rapidamente ed efficacemente con l'organizzatore per chiedere assistenza o per rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto;
 - e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare, senza ritardo, eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto ex art.42, c.2 Cod. Tur.;
 - f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel suo luogo di soggiorno;
 - g) informazioni riguardo alle esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013;
 - h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore ai sensi dell'art.38 Cod. Tur.
- 4. In tempo utile prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore fornisce 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.

7. PAGAMENTI

- I pagamenti potranno essere effettuati mediante bonifico bancario, come da indicazioni espresse nella scheda di iscrizione, oppure con altri strumenti di pagamento espressamente concordati e indicati nel contratto.
- Se non disposto diversamente all'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposto l'acconto nella misura indicata dall'organizzatore.
- Se non disposto diversamente, il saldo, così come le eventuali restanti rate, dovrà essere improrogabilmente versato entro i termini stabiliti dall'organizzatore nella stessa proposta di contratto.
- I pagamenti si intendono effettuati al momento in cui sono ricevuti dall'organizzatore.
- Il mancato rispetto da parte del viaggiatore dei termini di pagamento, così come indicati nel contratto, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare da parte dell'organizzatore la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta via email direttamente al viaggiatore, con conseguente applicazione delle penali previste al successivo art.11.

8. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO

- Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel programma del viaggio studio.
- Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati solo nel caso in cui il contratto lo preveda espressamente e precisi che il viaggiatore ha il corrispondente diritto a una eventuale riduzione del prezzo, nonché le modalità di calcolo della revisione del prezzo.
- Gli aumenti o le riduzioni di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche verificatesi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto, riguardanti: il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; 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; i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.
- Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'art.40, c.2, 3, 4 e 5 Cod. Tur.
- Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.
- In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

9. MODIFICA DI ALTRE CONDIZIONI DEL CONTRATTO

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

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

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

a) delle modifiche proposte di cui all'art. 40 c.2 Cod. Tur. e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi dell'Art. 40 c.4 Cod. Tur.;

b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi dell'art. 40 c.2 Cod. Tur.;

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

4. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui all'art. 40 c.2 Cod. Tur. comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi dell'art. 40 c.2 Cod. Tur., se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'art.43, c.2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 Cod. Tur.

10. MODIFICA PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL VIAGGIATORE

Le modifiche richieste dal viaggiatore a contratto già concluso, ma prima dell'inizio del pacchetto, non obbligano l'organizzatore alla loro accettazione. In ogni caso, qualsiasi richiesta di modifica, cambio del pacchetto o del periodo di viaggio, che possa essere accettata dall'organizzatore comporta per il viaggiatore l'addebito delle spese di gestione e degli eventuali costi aggiuntivi conseguenti.

11. DIRITTO DI RECESSO

- Il viaggiatore può recedere dal contratto in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso. Il contratto può prevedere spese standard per il recesso, altrimenti definite penali di cancellazione, che dipendono dalla destinazione prescelta e dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.

- In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare. L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire del pacchetto da parte del viaggiatore non legittima il recesso senza penali di cancellazione, previsto per legge, potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente dall'organizzatore.

- In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (così come definiti dall'art.45 c.1 lett.h) Cod. Consumo) il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali di cancellazione e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

Al di fuori di quanto previsto nel precedente art.9 Con. Gen., al viaggiatore che, per qualsiasi motivo, receda dal contratto prima della partenza, oppure nel caso previsto dal precedente art.7, ultimo comma, saranno addebitate forfettariamente le penali di cancellazione nella misura indicata di seguito.

- 50% del prezzo complessivo del contratto, fino a sessanta giorni di calendario prima della data di partenza;

- 70% del prezzo complessivo del contratto, da cinquantanove giorni a trenta giorni di calendario prima della data di partenza;

- 100% del prezzo complessivo del contratto, a meno di trenta giorni di calendario prima della data di partenza.

Nessun rimborso inoltre sarà accordato al viaggiatore che rinuncerà al pacchetto durante lo svolgimento dello stesso.

- L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 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 è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

- L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei c.4 e 5 art.41 Cod. Tur. oppure, con riguardo a quanto previsto ai c.1,2 e 3, art.41 Cod. Tur. rimborsa 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. 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 viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, predisporrà soluzioni alternative senza supplementi di prezzo a carico del viaggiatore 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 viaggiatore 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. SOSTITUZIONI DEL VIAGGIATORE E CESSIONE DEL CONTRATTO

- Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette 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, sempre che il vettore di trasporto o altro fornitore di servizi garantiscano la disponibilità e/o concedano il consenso.

- 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.

- Il viaggiatore che richieda la variazione di una pratica già confermata, allorché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, dovrà in ogni caso corrispondere all'organizzatore le spese amministrative e di gestione pratica e le spese conseguenti alla modifica stessa.

14. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

- Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'organizzatore fornirà al viaggiatore, cittadino italiano, le informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

Il viaggiatore cittadino straniero reperirà le corrispondenti informazioni attraverso la propria rappresentanza diplomatica presente in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. Il viaggiatore dovrà informare l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della prenotazione del pacchetto turistico.

- In ogni caso i viaggiatori, sia italiani, sia stranieri, provvederanno personalmente a verificare le 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.viaggiare Sicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.36225) adeguandovisi prima dell'inizio del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza del viaggiatore potrà essere imputata all'organizzatore.

- Prima della partenza, il viaggiatore dovrà accertarsi definitivamente di essere munito 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 medici/sanitari che fossero eventualmente richiesti sia dal Paese di origine, sia da quello di destinazione. L'ottenimento dei documenti personali di viaggio e degli eventuali certificati medici/sanitari necessari all'effettuazione del viaggio è a esclusivo carico del viaggiatore. L'eventuale impossibilità di usufruire dei servizi contrattuali conseguente al mancato ottenimento di detti documenti e/o certificati è da considerarsi esclusiva responsabilità del viaggiatore.

Infine, allo scopo 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 viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali aggiornate presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito web www.viaggiare Sicuri.it.

Le informazioni suddette non sono contenute nel sito web www.travelways.it, o nel programma di viaggio, poiché essi contengono solo descrizioni di carattere generale, così come previsto dall'art.34 Cod. Tur. Le informazioni di carattere socio-politico e sanitario relative al Paese meta del pacchetto turistico dovranno pertanto essere assunte direttamente a cura del viaggiatore.

- Il viaggiatore è altresì tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare, oltre alla correttezza dei propri documenti e certificati personali, quella degli eventuali viaggiatori minori a suo carico.

- Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata o vietata per motivi di sicurezza socio-politica o sanitaria, il viaggiatore, che successivamente dovesse esercitare il recesso, non potrà invocare, ai fini dell'esonero dal pagamento delle corrispondenti spese per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

- Il viaggiatore dovrà inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale buona educazione, prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei Paesi di destinazione del pacchetto turistico, a tutte le informazioni e le indicazioni fornitegli dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. Allo stesso modo, il viaggiatore dovrà assumere tutti i comportamenti responsabili al fine di garantire sia la propria sicurezza fisica sia la propria incolumità sanitaria.

- Il viaggiatore sarà chiamato a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al suo rimpatrio anticipato, qualora fosse ritenuto necessario dall'organizzatore.

- Il viaggiatore deve essere consapevole che usanze e consuetudini possono variare da paese a paese.

- Nel caso in cui l'organizzatore abbia concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla Legge, questi ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza. L'organizzatore che abbia risarcito il viaggiatore è conseguentemente surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili. Il viaggiatore è pertanto 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 dell'eventuale pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

- Il viaggiatore comunicherà per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di contratto, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

- Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare, in tempo utile prima della partenza, l'organizzatore, di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e 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 oppure 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 www.poliziadistato.it/articolo/191/.

- Il viaggiatore deve sempre comunicare tempestivamente all'organizzatore eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo articolo 16.

15. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita nel sito web dell'organizzatore www.travelways.it o in altro materiale informativo da questi pubblicato, soltanto in base alle espressioni 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.travelways.it 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 viaggiatore.

16. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE

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

- Durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto, il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., deve informare tempestivamente l'organizzatore riguardo gli eventuali difetti di conformità rilevati, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi possano porre tempestivamente rimedio. In caso contrario, il diritto al risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 del Codice Civile.

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

- Fatte salve le eccezioni di cui al c.3 art.42 Cod. Tur., se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del c.2 art.42 Cod. Tur., il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

- Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del c.c., 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 c.2 art.42 Cod. Tur., il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'art.43 Cod. Tur., una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

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

- 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 offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

- 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, conformi a quanto indicato dal c.8 art.42 Cod. Tur., al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al precedente c.8 si applica il c.5 art.42 Cod. Tur.

- 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 applicano i c.6 e 7 art.42 Cod. Tur.

- In ogni caso, l'organizzatore non risponde dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, se prova che l'evento è derivato da fatto imputabile al viaggiatore (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.

17. LIMITI DEL RISARCIMENTO

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

Il diritto 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.

Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive invece 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.

18. OBBLIGO DI ASSISTENZA

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

- L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole, nei limiti delle spese effettivamente sostenute per tale assistenza, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa o causa, o quando lo stato di difficoltà sia dipeso dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero sia stato causato da un caso fortuito o di forza maggiore.

19. RECLAMI E CONTROVERSIE

L'organizzatore fornisce al viaggiatore informazioni riguardo alle esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del d.lgs 206/2005.

Eventuali problematiche sorte durante il soggiorno saranno verificate, approfondite e risolte nel minor tempo possibile. In caso di problemi, il viaggiatore prende contatto con il servizio di assistenza dell'organizzatore secondo le procedure indicate nel programma del viaggio studio. Tutti i reclami ricevuti per iscritto saranno presi in considerazione entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione, salvo che nel frattempo siano stati risolti. L'organizzatore si impegna a fornire una risposta entro un mese dalla ricezione del reclamo.

20. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO O DI RIMPATRIO

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

Il viaggiatore, al momento della prenotazione, deve comunicare all'organizzatore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte o incluse nel prezzo del pacchetto.

21. GARANZIE AL VIAGGIATORE

- L'organizzatore stabilito sul territorio nazionale è coperto da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

- I contratti 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 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. 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 art.40 e 42 Cod. Tur.

22. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione dell'anticipo con cui può essere stipulato il contratto 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 viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi all'organizzatore prima della partenza.

23. OGGETTI SMARRITI

L'organizzatore non risponderà di oggetti personali smarriti durante lo svolgimento del pacchetto.

24. TUTELA DEI MINORI E TRATTAMENTO DELLE EMERGENZE

Il viaggiatore è tenuto a partecipare a tutte le attività programmate, didattiche, sociali, sportive e ricreative. L'organizzatore si impegna a far sì che i minori seguano le lezioni obbligatorie.

Nei periodi di sospensione delle attività organizzate, al partecipante minorenni non è di norma consentito gestire il proprio tempo libero senza un accompagnatore.

Avendo però cura di comunicare sempre le proprie intenzioni agli accompagnatori, con l'impegno comunque di ritrovo tutti insieme entro l'ora di volta in volta stabilita in funzione del programma, il partecipante minorenni all'uopo espressamente autorizzato dal genitore o tutore, così come il viaggiatore maggiorenne, può gestire liberamente il proprio tempo disponibile. In questo caso l'organizzatore declina ogni responsabilità relativa alla tutela del partecipante minorenni durante il tempo libero.

Durante le ore di lezione e di attività, la supervisione può essere affidata al personale della scuola o allo staff del fornitore locale dei servizi.

In caso di problemi di salute del viaggiatore minorenni, l'organizzatore si metterà in contatto con la famiglia prima di mettere in atto qualsiasi trattamento sanitario. Resta inteso che in caso di non rintracciabilità del genitore o tutore verranno attivati eventuali trattamenti di emergenza che il personale medico dovesse ritenere urgenti agendo in luogo dei genitori nel migliore interesse del partecipante stesso.

25. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART.17 L. 38/2006

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

MODULO INFORMATIVO STANDARD PER CONTRATTI DI PACCHETTO TURISTICO

Modulo di informazioni precontrattuali ai sensi dell'art 34 del Codice del Turismo – Dlgs 79/2011 (**ALLEGATO A – Parte I** del Dlgs 62/2018)

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302, recepita in Italia con il D.Lgs 21.5.2018, n.62, che ha modificato gli artt. 32-51 del D.Lgs 79/2011 (Codice del Turismo). Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. L'organizzatore del pacchetto turistico (come definito dall'art.32, c.1, lett.i) del Cod. Tur.) sarà

TRAVEL WAYS Srl, via Ermete Novelli 4/b, 24122 Bergamo / tel: +39 035.242309 / e-mail: travel@travelways.it / C.F. e P. IVA 03286020163

e sarà pienamente responsabile, ai sensi dell'art.42 del Codice Turismo, della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, l'organizzatore 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.

Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali del viaggiatore acquirente di pacchetto turistico (come definito dall'art.32, comma 1, lett. g del Codice Turismo), consultare il [testo della direttiva \(UE\) 2015/2302](#) e del [D.Lgs 21.5.2018](#), n. 62 di recepimento.

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

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.
2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore.
4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso e dietro pagamento di costi aggiuntivi.
5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto e, comunque, non oltre venti giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.
6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se l'organizzatore procede all'annullamento del pacchetto prima del suo inizio, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, recedere dal contratto dietro pagamento di penali standard come indicate in contratto o, in difetto, di quelle adeguate e giustificabili calcolate ai sensi dell'art.41, comma 1 Cod. Turismo.
8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.
9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.
10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
11. Se l'organizzatore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. L'organizzatore sopra citato ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza tramite NOBIS COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI Spa, viale Colleoni 21, 20864 Agrate Brianza (MB) / tel: + 39 039 9890001 / e-mail: info@nobis.it / P.IVA IT 02230970960 / N. Polizza 6006003215/R) / <https://www.nobis.it/>. I viaggiatori possono contattare l'Ente corrispondente o, se del caso, il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo _ Direzione generale del Turismo, quale Autorità competente Italiana ai sensi dell'art.48, comma 2 del Codice Turismo (quale AGCM Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato sede in Roma P.za Verdi 6°/ tel 06858211 / <https://www.agcm.it/>) qualora i servizi siano negati causa insolvenza dell'organizzatore.
12. Il viaggiatore è informato che può sottoscrivere coperture assicurative che coprano le penali da recesso da parte del viaggiatore o le spese di assistenza e rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. Le coperture possono essere indicate dall'Organizzatore come obbligatorie per le proprie offerte di pacchetti.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Travel Ways Srl, con sede legale in via Novelli 4b 24122 Bergamo, di seguito indicata come "Travel Ways", è il titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati Personali 2016/679, di seguito indicato come "GDPR", e della normativa vigente. Travel Ways la informa che i dati personali, da lei comunicati personalmente e/o tramite modulo cartaceo o online, telefono, e-mail, saranno trattati nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Se tra i dati da lei forniti fossero compresi dati personali, definiti dal GDPR e dalla normativa italiana di armonizzazione come sensibili o particolari, questi saranno trattati secondo le seguenti finalità e solo con il suo consenso espresso.

- a) Finalità concernenti la prestazione contrattuale
 - attività relative all'organizzazione e all'esecuzione dei pacchetti turistici pubblicati sul sito www.travelways.it o inviati via e-mail da parte di Travel Ways e all'erogazione dei relativi servizi
- b) Finalità di legge
 - adempimento agli obblighi di legge, regolamenti, normative nazionali, comunitarie ed internazionali collegate alla gestione dei suoi rapporti contrattuali con Travel Ways
 - esercizio dei propri diritti in sede giudiziaria o conciliativa
 - adempimento alle imposizioni previste in ambito fiscale e contabile, in materia di sicurezza e salute dei viaggiatori e legate alla normativa del trasporto passeggeri e merci
- c) Finalità legate alle analisi statistiche/economiche
 - attività di ricerca di mercato e follow-up da parte di Travel Ways
- d) Ulteriori finalità
 - attività promozionali, ovvero invio a mezzo e-mail di materiale pubblicitario e informativo da parte di Travel Ways
 - attività di profilazione, ovvero analisi delle sue preferenze di viaggio da parte di Travel Ways. Tale attività potrà avvenire anche tramite la somministrazione di questionari e/o l'utilizzo di cookies di profilazione utilizzati durante la navigazione sui nostri siti.

Il conferimento dei dati personali è facoltativo, tuttavia, in mancanza dei dati richiesti per le finalità indicate ai punti a) e b) il contratto non potrà essere concluso.

Il conferimento dei dati facoltativi c) e d) consentirà a Travel Ways di migliorare il proprio servizio al fine di renderlo sempre più personalizzato.

Il conferimento dei dati personali sensibili o particolari è volontario; tuttavia, in mancanza di tale consenso Travel Ways potrebbe non essere in grado di ottemperare ad alcuni obblighi contrattuali legati al trattamento di tali dati.

Categorie di destinatari dei dati personali

I dati personali potranno essere trattati dai dipendenti di Travel Ways incaricati del trattamento, ai soli fini dell'espletamento delle mansioni loro attribuite, non saranno soggetti a diffusione e il loro trattamento sarà in ogni caso improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti.

I dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi esclusivamente per le finalità legate all'esecuzione del contratto di pacchetto turistico o a soggetti che possano accedere ai dati in forza di disposizioni di legge, regolamento o normativa vigenti, nei limiti previsti da tali norme.

L'elenco completo dei soggetti fornitori di servizi cui sono trasmessi dati sensibili è disponibile su richiesta presso la sede di Travel Ways. I dati sensibili sono trasmessi ai soggetti terzi laddove si renda necessario al fine dell'erogazione ottimale del servizio. Possono riguardare i bisogni e le condizioni speciali della persona quali allergie, intolleranze alimentari, o disabilità.

Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'Unione Europea

I dati personali potranno essere trasferiti all'estero a soggetti terzi appartenenti o meno all'Unione Europea, per le stesse finalità sopra indicate.

In caso di trasferimento dei dati in paesi al di fuori dell'Unione Europea e in quelli per i quali non sussiste una decisione di adeguatezza da parte della Commissione Europea artt. 45 e 46 del GDPR, si rende noto che non potranno essere esercitati i diritti per come previsti dal Regolamento né verso il titolare del trattamento né direttamente verso i terzi, poiché tale obbligo di trattamento e/o conservazione dei dati, secondo gli standard dell'Unione Europea può non essere sempre previsto dalle leggi dei Paesi ospitanti; ciò nonostante, ove la destinazione prescelta sia verso tali paesi, con la sottoscrizione della presente proposta, viene manifestato espressamente il consenso all'invio dei dati verso gli stessi, pur nella consapevolezza dell'impossibilità di esercitare i diritti previsti dalla normativa europea.

Travel Ways dispone affinché il trattamento dei dati personali da parte di questi soggetti terzi avvenga comunque nel rispetto del GDPR, ossia che i trasferimenti dei dati si possano basare su una decisione di adeguatezza, sulle Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea o su altra idonea base giuridica.

Conservazione dei dati personali

I dati personali saranno conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il conseguimento degli scopi per i quali gli stessi sono stati raccolti e successivamente trattati. I dati personali saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo successivo:

- entro i termini stabiliti dalla normativa vigente;
 - entro il periodo necessario per proteggere i diritti del titolare dei dati nelle ipotesi di eventuali controversie legate all'erogazione della prestazione.
- I dati personali raccolti e trattati per finalità di profilazione saranno conservati per un periodo massimo di dieci anni al termine dei quali saranno cancellati automaticamente o resi anonimi in modo permanente.

Diritti dell'interessato

Le modalità per esercitare i citati diritti sono disciplinate dagli artt. dal 15 al 22 del GDPR, ove applicabili con particolare riferimento all'art.13 c.2 lett.B) che prevede il diritto di accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, l'opposizione e la portabilità dei dati.

La richiesta di istanza, per l'esercizio dei suoi diritti, dovrà essere inviata all'indirizzo di posta elettronica certificata travelways@pec.it.

Si ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (www.garanteprivacy.it).