

PREMESSE – L'agenzia FENIO VIAGGI agisce sia in qualità di venditore, per quanto alla vendita di pacchetti turistici e singoli servizi organizzati da soggetti terzi, che di organizzatore per quanto ai viaggi su misura elaborati su specifica richiesta del viaggiatore.

1 – FONTI LEGISLATIVE - La vendita di pacchetti e servizi turistici è disciplinata dalla L. 27/12/1977 n° 1084 (ratifica ed esecuzione Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) di Bruxelles il 23/04/1970, dal D.Lgs. n. 206/2005 e dal D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo).

2 – AUTORIZZAZIONI - L'agenzia FENIO VIAGGI è autorizzata a svolgere l'attività di vendita e di organizzazione di pacchetti e servizi turistici in base alle norme vigenti. 3 – DEFINIZIONI - Ai fini del presente contratto si intende per:

"organizzatore": il professionista che combina pacchetti e li vende/li offre in vendita direttamente/tramite/unitamente ad altro professionista, o che trasmette i dati relativi al viaggiatore ad altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4), art. 33 Codice del Turismo;

"venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

"viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del Codice del Turismo, Titolo VI, Capo I.

"pacchetto turistico": 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) tali servizi sono 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, sono: 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 analogia; 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 (art. 33, n. 4, lett. c) D.Lgs. 79/2011).

"servizi turistici collegati": 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 (art. 33 n. 4 lettera f) D. Lgs. 79/2011).

4 – INFORMAZIONI OBBLIGATORIE – SCHEDA TECNICA - L'organizzatore realizza una scheda tecnica, (disponibile su catalogo o su sito web) i cui elementi sono: 4.1) Estremi dell'autorizzazione amministrativa; 4.2) estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile a favore del viaggiatore; 4.3) estremi della polizza assicurativa o del Fondo di Garanzia a favore del viaggiatore ai sensi dell'art. 47 n. 2-3 "Codice del Turismo". Per i "viaggi su misura" organizzati da FENIO VIAGGI con specifiche richieste del cliente, l'organizzatore fornirà al viaggiatore i tassi di cambio adottati al momento della stipula del contratto, il costo del trasporto incluso il costo del carburante, i diritti e tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, tasse locali.

5 – PRENOTAZIONI - La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, anche elettronico, compilato in ogni parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della prenotazione si intenderà perfezionata solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso il venditore o presso il recapito del cliente stesso.

6 – PAGAMENTI - In caso di vendita di pacchetti e servizi turistici collegati di terzi.

All'atto della prenotazione dovrà essere versato l'acconto nella misura richiesta dall'organizzatore, oltre alle quote di iscrizione e ai costi accessori previsti. Il saldo dovrà sempre essere versato 30 giorni prima della partenza. Quando la prenotazione venisse effettuata nei 30 giorni antecedenti la partenza, il viaggiatore avrà l'obbligo di versare l'intera somma all'atto della sottoscrizione del contratto.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, autorizza l'agenzia di viaggi intermediaria alla immediata cancellazione della prenotazione presso l'organizzatore per fatto e colpa del viaggiatore inadempiente. Saranno comunque dovute, da parte del viaggiatore, tutte le somme previste dall'organizzatore a titolo di penale maturate fino al momento della cancellazione.

In caso di pacchetti organizzati "su misura" con specifiche richieste dal cliente e servizi turistici collegati.

All'atto della prenotazione dovrà essere versato l'intero ammontare dei costi di trasporto aereo o marittimo o di altro genere, sia di andata che di ritorno, oltre alle tasse di imbarco e sbarco in aeroporti, porti o altri luoghi deputati alla partenza e all'arrivo del mezzo di trasporto scelto dal cliente. Inoltre, all'atto della prenotazione, dovrà essere versato un acconto pari al 25% del costo totale dei servizi alberghieri e di ogni altro servizio necessario all'espletamento del mandato, oltre alle quote di iscrizione e ai costi accessori.

Un secondo acconto pari ad un ulteriore 25% dovrà essere versato 60 giorni prima della partenza. Il saldo totale della rimanenza dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza.

Quando la prenotazione venisse effettuata nel periodo compreso tra il 60° ed il 30° giorno antecedente la partenza, l'acconto da versare sarà pari al 50% del costo totale dei servizi alberghieri e di ogni altro servizio necessario all'espletamento del mandato, oltre a quanto previsto per i costi del trasporto.

In caso di prenotazione effettuata successivamente al 30° giorno antecedente la partenza, il viaggiatore avrà l'obbligo di versare l'intera somma all'atto della sottoscrizione del contratto.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia FENIO VIAGGI, nella sua qualità di organizzatore, la risoluzione di diritto del contratto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

7 – PREZZO - Il prezzo del pacchetto e/o dei servizi è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo, e potrà essere aumentato o diminuito fino a 20 giorni precedenti la partenza in conseguenza alle variazioni di: 7.1) costi di trasporto, incluso il costo del carburante; 7.2) diritti e tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, tasse locali; 7.3) tassi di cambio.

Per le variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma.

8 – RECESSO DEL VIAGGIATORE PER FATTO DELL'ORGANIZZATORE - Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: A) aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente l'8% del prezzo complessivo del pacchetto; B) modifica significativa di una o più caratteristiche principali dei servizi turistici come elencate dall'art. 34 comma 1 lett. a) "Codice del Turismo"; C) impossibilità dell'organizzatore di soddisfare le richieste specifiche del viaggiatore già in precedenza accettate. In caso di recesso, l'organizzatore rimborsa al viaggiatore le somme incassate entro 14 giorni. In alternativa, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità pari o superiore, o anche inferiore con diritto del viaggiatore ad un'adeguata riduzione del prezzo.

L'organizzatore comunica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo, il periodo entro cui il viaggiatore deve comunicare la propria decisione, le conseguenze della mancata risposta nei termini indicati, l'eventuale pacchetto sostitutivo e il relativo prezzo. In caso di pacchetto organizzato da FENIO VIAGGI il viaggiatore può recedere dal contratto comunicandolo in forma scritta all'indirizzo mail [fenioviaggidielasrl@pec.it](mailto:fenioviaggidielasrl@pec.it) entro 48 ore dal momento del ricevimento della comunicazione di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione nei termini, la proposta dell'organizzatore si intende accettata.

9 – RECESSO DEL VIAGGIATORE - Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate ai punti A), B) e C) del precedente art. 8), si addebiteranno (*indipendentemente dall'acconto di cui all'art. 6*) penali di annullamento in forma proporzionale al tempo intercorrente tra la data di partenza e la data di comunicazione del recesso come di seguito:

In caso di vendita di pacchetti e servizi turistici di terzi.

Faranno fede le Condizioni Generali di Contratto dell'organizzatore prescelto dal viaggiatore. In caso di "viaggio su misura" organizzati da FENIO VIAGGI su specifiche richieste dal cliente. Costi di trasporto aereo o marittimo o di altro genere

- 100% per cancellazioni totali o parziali effettuate dalla data di prenotazione. Costi di servizi alberghieri e di altri servizi necessari all'espletamento del mandato
  - 30% per cancellazioni totali o parziali effettuate dalla data di prenotazione al 45° giorno antecedente la partenza;
  - 50% per cancellazioni totali o parziali effettuate dal 44° al 30° giorno antecedente la partenza;
  - 75% per cancellazioni totali o parziali effettuate dal 29° al 7° giorno antecedente la partenza;
  - 100% per cancellazioni totali o parziali effettuate dal 7° giorno antecedente la partenza in poi.

Quote di iscrizione e costi accessori saranno addebitati al viaggiatore nella misura del 100% del loro valore. Nel caso di gruppi (oltre i nove partecipanti) precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

**10- RECESSO PER CAUSE STRAORDINARIE** – In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso (*penali*).

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.

**10- RECESSO PER CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI** – In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque (5) giorni dalla data della conclusione del contratto, senza penali e senza obbligo di fornire motivazioni. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso.

**11 – MODIFICHE DOPO LA PARTENZA** - L'organizzatore, qualora dopo la partenza sia impossibilitato a fornire per qualsiasi ragione, tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi pattuiti, predisporrà soluzioni alternative senza supplementi di prezzo, rimborsando le differenze al viaggiatore quando le prestazioni fornite fossero di valore inferiore rispetto a quelle previste.

Qualora non vi sia soluzione alternativa, o quando la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo e compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza, 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 – CESSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE** - Il viaggiatore, ai sensi dell'art. 38 del Codice del Turismo, può cedere il pacchetto turistico ad altra persona sempre che: A) la sostituzione sia resa possibile dalle normative dei vettori e dei paesi di destinazione; B) l'organizzatore sia informato per iscritto almeno sette (7) giorni lavorativi prima della data di partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; C) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; D) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; E) il sostituto rimborsi all'organizzatore le spese sostenute per la sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Cedente e cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del prezzo, nonché per ogni spesa di cui alla lettera E) del presente articolo.

**14 – OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI** - I viaggiatori informeranno FENIO VIAGGI della propria cittadinanza e si accerteranno di essere muniti del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari quando richiesti. I viaggiatori reperiranno le informazioni presso i canali governativi, e provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità. Nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'organizzatore.

I viaggiatori dovranno inoltre osservare le regole di normale prudenza oltre a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, alle informazioni fornite dall'organizzatore ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti e le informazioni in suo possesso utili all'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo verso i terzi responsabili del danno, ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il viaggiatore è tenuto ad informare il venditore e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare la richiesta di servizi personalizzati. Il Viaggiatore comunicherà per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, i particolari da considerare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

**15- REGIME DI RESPONSABILITÀ – ESECUZIONE DEL PACCHETTO**

L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano 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, ai sensi dell'art. 1228 del codice civile, a meno che provi che l'inadempimento è derivato da fatto del viaggiatore (*incluse iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici*) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste, da caso fortuito, da forza maggiore e da circostanze che l'organizzatore non poteva ragionevolmente prevedere o risolvere.

Il venditore è responsabile per quanto alla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti dalle norme in materia.

Il viaggiatore, ai sensi degli artt. 1175 e 1375 del codice civile, informa 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 previsto dal contratto di pacchetto.

**16- LIMITI DEL RISARCIMENTO** – In caso di difetto di conformità del pacchetto turistico che abbia cagionato un danno al viaggiatore, il risarcimento non può, in ogni caso, superare i limiti indicati dall'art. 43 comma 5 del "Codice del Turismo".

**17 – OBBLIGO DI ASSISTENZA** - L'organizzatore presta adeguata assistenza, senza ritardo, al viaggiatore che si trovi in difficoltà, come previsto dall'art. 45 commi 1-2 del "Codice del Turismo".

**18- CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA** - La classificazione delle strutture alberghiere è fornita in base alle indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. Come da regolamento internazionale, le camere e/o appartamenti saranno consegnate/i dopo le ore 16.00 mentre il giorno della partenza dovranno essere liberate/i entro le ore 10.00 (ore locali) salvo indicazioni diverse.

**19 – OBBLIGHI DI PROTEZIONE IN CASO D'INSOLVENZA O FALLIMENTO E D'INFORMAZIONE IN RELAZIONE AI SERVIZI TURISTICI COLLEGATI** – In caso di acquisto di un servizio

turistico collegato o di una corrispondente offerta, il viaggiatore: a) non potrà invocare nessuno dei diritti che si applicano esclusivamente ai pacchetti ai sensi del Capo I, Titolo VI dell'allegato 1 al D. Lgs. 79/2011; b) ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio; c) il viaggiatore potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza o fallimento ai sensi dell'art. 47 c. 2 Codice del Turismo.

**20 – PROTEZIONE IN CASO DI INSOLVENZA O FALLIMENTO** – I contratti di pacchetto turistico e di servizi turistici collegati sono assistiti da polizze assicurative o Fondi di Garanzia a tutela dei viaggiatori che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore, garantiscono il rimborso del prezzo pagato per l'acquisto del pacchetto o del servizio e il rientro immediato del viaggiatore ove il pacchetto include il trasporto.

**21 – PROCEDURE DI ADR** – Per la risoluzione delle controversie relative al pacchetto turistico, il viaggiatore può attivare una procedura di mediazione o di negoziazione assistita (procedure di Alternative Dispute Resolution) ai sensi del D.Lgs. 206/2005.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge n. 38/2006: la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile anche se commesse all'estero.

SCHEDA TECNICA DI FENIO VIAGGI di ELA s.r.l. – P.I./C.F. 10693941006

Via Pietro Maffi n. 174 – 00168 Roma (RM) – Tel. 06 3014644 – 339 3036315 – [www.fenioviaggi.it](http://www.fenioviaggi.it) – [fenioviaggi@hotmail.it](mailto:fenioviaggi@hotmail.it) –

[fenioviaggidielasrl@pec.it](mailto:fenioviaggidielasrl@pec.it) Autorizzazione Provincia di Roma 828/2010 del 09/02/2010 – Allianz n. 500063014

Protezione Insolvenza/Fallimento "IL SALVAGENTE s.c.a.r.l." n. 2018/1-0116 – C.so Regio Parco n. 15/bis – 10152 Torino (TO) – Tel. 0110888111 – [info@ilsalvagente.info](mailto:info@ilsalvagente.info)



**FENIO VIAGGI**  
di ELA srl