Condizioni Generali

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

1. DEFINIZIONI E NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO. Ai sensi dell'art. 33 del decreto legislativo n. 79 del 23.5.2011 così come modificato dal D.Lgs n. 62 del 6.6.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2303 premesso che: a) per "servizio turistico" si intende: 1) il trasporto di passeggeri; 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non e' destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, o norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo; b) per "servizio turistico integrativo" si intende: i servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi o pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attivita' di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale; la nozione di "pacchetto" è da individuarsi con 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 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 e' concluso il primo contratto a uno o piu' professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al piu' tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico. Il "contratto di pacchetto turistico" è il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto e' fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto. L' "inizio del pacchetto" è l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto. Il "servizio turistico collegato" si configura quando, sussistendo 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, 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 e' concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico; Per "viaggiatore" si intende chiunque intenda concludere un contratto, stipula un contratto o e' autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso; Per "professionista" si intende qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attivita' commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce 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; Per "organizzatore" si intende un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4); Per "venditore" si intende il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore; Per "stabilimento" si intende lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59; Per "supporto durevole": ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalita' cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; Per "circostanze inevitabili e straordinarie" si intende una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure; Per "difetto di conformite" si intende un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto; Per "minore" si intende una persona di eta' inferiore ai 18 anni; Per "punto vendita" si intende qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico; Per "rientro" si intende il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti. Non e' un pacchetto turistico una combinazione di servizi turistici in cui sono presenti uno dei tipi di servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3), combinati con uno o piu' dei servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numero 4), se tali ultimi servizi non rappresentano una parte pari o superiore al 25 per cento del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, ne' rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3). La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto di cui al comma 1, lettera b), non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi di cui al decreto legislativo n. 79 del 23.5.2011 così come modificato dal D.Lgs n. 62 del 6.6.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2303. Non costituisce un servizio turistico collegato l'acquisto di uno dei tipi di servizi turistici di cui al comma 1, lettera a),numeri 1), 2) o 3), con uno o piu' dei servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numero 4), se questi ultimi servizi non rappresentano una porzione significativa pari o superiore al 25 per cento del valore combinato dei servizi e non sono pubblicizzati come un elemento essenziale del viaggio o della vacanza e non ne costituiscono, comunque, un elemento essenziale. Quando il contratto è intermediato da una Agenzia di viaggio la conferma della prenotazione viene inviata dal Tour Operator all'Agenzia di Viaggi, quale mandataria del Viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il Viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso ed accettato, per sè e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

2. FONTI LEGISLATIVE. Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni - in quanto applicabili - della L. 27/12/1977 n°1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché dal sopracitato Decreto Legislativo 79/2011 come attualmente modificato dal D.Lgs n. 62 del 6.6.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2303 nonché dalle disposizione del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.3.1942).

3. PRENOTAZIONI. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne conserverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice. Le prenotazioni che perverranno nei 7 giorni lavorativi antecedenti la data di partenza saranno considerate "last-minute" e di conseguenza, pur restando garantiti il periodo del viaggio, il luogo di destinazione e la categoria della struttura alberghiera, potranno variare: le tratte aeree e la compagnia di navigazione, nonché il tipo di struttura alberghiera. Tali eventuali variazioni saranno rese note al Cliente al momento della conferma della prenotazione ed egli avrà, in tal caso, facoltà di non accettare la prenotazione senza alcun aggravio di spese e con totale esonero di responsabilità del tour operator Karisma Srl. La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata esclusivamente in forma scritta, anche a mezzo e-mail o via fax, alla Karisma Srl, entro e non oltre le 12 ore successive al ricevimento della conferma, oltre tale termine la prenotazione si intenderà definitivamente confermata con assenso tacito alle variazioni subite e con ogni conseguente obbligo per il Cliente. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal d.lgs. 79/2011 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4. INFORMAZIONI AL TURISTA. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard nonche' 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, se e' incluso l'alloggio, 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 l'alocalita' di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3). l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove previsto, 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 mobilita' ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneita' del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore; 9). la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica; 10). 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; 11). le modalita' 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 e' tenuto a pagare o fornire; 12). il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero; 13). 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 formalita' sanitarie del paese di destinazione; 14). le informazioni sulla facolta' per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1; 15). 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; 16). gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3. Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni standard di cui all'allegato A, parte II, del Decreto Legislativo 79/2011 come attualmente modificato dal D.Lgs n. 62 del 6.6.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2303 e le informazioni di cui al presente articolo. Con riferimento ai pacchetti acquistati presso professionisti distinti di cui all'articolo 33, comma 1, lettera c), numero 2.4) del Decreto Legislativo 79/2011 come attualmente modificato dal D.Lgs n. 62 del 6.6.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2303, l'organizzatore e il professionista a cui sono trasmessi i dati garantiscono che ciascuno di essi fornisca, prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, le informazioni elencate nel presente articolo nella misura in cui esse sono pertinenti ai rispettivi servizi turistici offerti. Contemporaneamente, l'organizzatore fornisce inoltre le informazioni standard del modulo di cui all'allegato A, parte III, del Decreto Legislativo 79/2011 come attualmente modificato dal D.Lgs n. 62 del 6.6.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2303. Tutte le informazioni sono fornite in modo chiaro e preciso e, ove sono fornite per iscritto, in maniera leggibile.

5. CONTENUTO DEL CONTRATTO E DOCUMENTI DA FORNIRE PRIMA DELLA PARTENZA. 1. I contratti di pacchetto turistico sono formulati in un linguaggio semplice e chiaro e, ove in forma scritta, leggibile. 2. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole. 3. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti. 4. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico e' fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole. 5. Il contratto di pacchetto turistico o la sua conferma riportano l'intero contenuto dell'accordo che contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 34, comma 1, nonche' le seguenti: a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore; b) una dichiarazione attestante che l'organizzatore e' responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ai sensi dell'articolo 42 ed e' tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficolta' ai sensi dell'articolo 45; 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, da 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 conformita' riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto; e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare, senza ritardo, eventuali difetti di conformita' rilevati durante l'esecuzione del pacchetto ai sensi dell'articolo 42, comma 2; f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzato, 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 e' 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'articolo 38. 6. Con riferimento ai pacchetti acquistati presso professionisti distinti di cui all'articolo 33, comma 1, lettera b), numero2.4), il professionista a cui i dati sono trasmessi informa l'organizzatore della conclusione del contratto che portera' alla creazione di un pacchetto e fornisce all'organizzatore le informazioni necessarie ad adempiere ai suoi obblighi. L'organizzatore fornisce tempestivamente al viaggiatore le informazioni di cui al comma 5 su un supporto durevole. 7. Le informazioni di cui ai commi 5 e 6 sono presentate in modo chiaro e preciso. 8. 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, nonche' gli orari delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo.

6. CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO. 1.Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, puo' cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. Nell'eventualità in cui alcuni dei servizi del pacchetto siano nominativi e dunque non sostituibili il cedente ed il cessionario dovranno regolare il pagamento del prezzo del servizio non cedibile. 2. 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. 3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non possono eccedere 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.

7. PAGAMENTI. La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, opuscolo, conferma di prenotazione o quanto altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto, salvo il risarcimento dei danni subiti.

8. PREZZO. Il prezzo del pacchetto turistico, le modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del viaggiatore sono determinati nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. 1. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati soltanto se il contratto lo prevede espressamente e precisa che il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo, nonche' le modalita' di calcolo della revisione del prezzo. In tal caso, il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi di cui al comma 2, lettere a), b) e c), che si verifichi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto. 2. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti: a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti; c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto. 3. Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8 per cento del prezzo complessivo del pacchetto, si applicano le norme sulla modifica del contratto di viaggio. 4. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entita', e' possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalita' di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto. 5. 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 e' tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

9 MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI PRIMA DELLA PARTENZA E RECESSO DAL CONTRATTO. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non puo' unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, 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. 1. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore e' costretto a modificare in modo significativo una o piu' caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non puo' soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, puo' accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore puo' offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualita' equivalente o superiore. 2. L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole: a) delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 4; b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore e' tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del comma 2; c) delle conseguenze dello 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 al comma 2 comportano un pacchetto di qualita' 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 del comma 2, 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'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

10. RECESSO DEL CONSUMATORE. Il viaggiatore puo' recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso all'organizzatore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta. 1. Il contratto di pacchetto turistico puo' prevedere spese standard per il recesso ragionevoli, calcolate in base al momento di recesso dal contratto e ai risparmi di costo attesi e agli introiti previsti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. 2. 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. 3. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare. 4. L'organizzatore puo' recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non e' tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto e' 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 piu' tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano piu' 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 e' 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. 6. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 4 e 5 oppure, con riguardo a quanto previsto ai commi 1, 2 e 3, 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. Nei casi di cui ai commi 4 e 5, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso e' escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

11. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE. 1. l'organizzatore e' 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 del codice civile. 2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 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 conformitu' rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico. 3. Se uno dei servizi turistici non e' eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformita', a meno che cio' risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entita' del difetto di conformita' e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica l'articolo 43 del Decreto Legislativo 79/2011 come attualmente modificato dal D.Lgs n. 62 del 6.6.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2303. 4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformita' entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore puo' avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformita' o se e' necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine. 5. Se un difetto di conformita', ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore puo', senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43, 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. 6. Laddove e' 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 piu' lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto. 7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilita' ridotta, definite dall'articolo 2,paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purche' l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non puo' invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilita' 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. 8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore e' impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualita', 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 qualita', ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinche' l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualita' che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualita' inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo. 9. Il viaggiatore puo' 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 e' inadeguata. 10. Se e' impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore e' riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, e' impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

12. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI. 1. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformita', a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto e' imputabile al viaggiatore. 2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato per qualunque danno che puo' aver subito in conseguenza di un difetto di conformita'. 3. Al viaggiatore non e' riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformita' e' imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed e' imprevedibile o inevitabile oppure e' dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie. 4. All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione europea, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui e' dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto. 5. Il contratto di pacchetto turistico puo' prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purche' tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto. 6. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo di sensi del presente Capo non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n.392/2009, dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonche' dalle convenzioni internazionali, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del presente Capo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri. 7. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dal presente articolo si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al comma 8. 8.Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel piu' lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

13. PRESCRIZIONE DEL DIRITTO AL RISARCIMENTO DEI DANNI. Fatto salvo quanto stabilito dall'articolo 46 e gli effetti degli articoli 51-bis e 51-ter, il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni previsti dalla presente Sezione si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

14. POSSIBILITA' DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE. Il viaggiatore puo' indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente alvenditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a proprio volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.

Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messagg