

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Terre Polari Viaggi è un'agenzia di viaggi intermediaria specializzata nella vendita di pacchetti turistici nelle destinazioni nordiche e polari, e collabora a tal fine in modo esclusivo con diversi T.O. che forniscono servizi turistici e viaggi di gruppo incoming nelle medesime destinazioni.

Gli effetti delle seguenti Condizioni Generali, la scheda tecnica e le informazioni contenute nel sito www.terrepolari.com e nei programmi dettagliati di viaggio costituiscono l'oggetto del contratto di pacchetto turistico. L'informazione sul programma/offerta contenuti nella scheda tecnica è vincolante per l'organizzatore, a meno che non occorra una delle seguenti circostanze:

a. che le modifiche di queste informazioni siano comunicati chiaramente per iscritto al consumatore prima dell'entrata in essere del contratto e tale possibilità sia stata chiaramente espressa nel programma/offerta.

b. che avvengano posteriormente delle modifiche, previo accordo per iscritto tra le parti contraenti.

Come previsto dalla normativa vigente si elencano qui di seguito le Condizioni Generali di vendita dei pacchetti e servizi turistici e loro parte integrante come da art. 5.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - dalla 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 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;

b) intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;

c) turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: "I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscano per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Cod. Tur.). Il turista ha diritto di ricevere copia del

contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al Fondo di garanzia di cui al successivo art.21.

5. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori della scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. o S.C.I.A. dell'organizzatore;

- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;

- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;

- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 39 Cod. Tur.);

- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.).

L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari. Al momento della conclusione del contratto l'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005, e della sua/loro eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista dal medesimo Regolamento.

6. PRENOTAZIONI

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà 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 turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria. L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma 2 Cod. Tur. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

7. PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 40% dell'ammontare totale del pacchetto turistico salvo maggior incidenza della porzione volo e delle quote assicurative, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa; il saldo dovrà essere effettuato almeno 45 giorni prima della partenza. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore. Per le prenotazioni in epoca successiva a tale termine il saldo dovrà essere versato al momento della prenotazione in un'unica soluzione. 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.

8. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato 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. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;

- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse o diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;

- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

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

sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquistare la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10. Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo. Resta tra le parti inteso che il diritto alla restituzione di quanto versato sorge a seguito di mancata accettazione di modifiche sostanziali determinate da evento imputabile o riconducibile al T.O.; è pertanto escluso il diritto alla piena restituzione di quanto versato ove la modifica sia conseguente a forza maggiore o caso fortuito ed il T.O. abbia corrisposto o debba corrispondere ai terzi fornitori di servizi somme delle quali non può esigerne la ripetizione. A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano i costi della biglietteria aerea con tariffa speciale che non può essere rimborsata in caso di mancata fruizione. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

10. RECESSO DEL TURISTA

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista.

Nei casi di cui sopra, il turista ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati

– indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1

– il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura (vedi Capitolo Scheda Tecnica – ex Art. 5), l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi. La richiesta di cancellazione si ritiene valida solamente qualora venga presentata in

forma scritta. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, per fatti o atti imputabili all'organizzatore, questi predispone soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, senza supplementi di prezzo a carico del contraente, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

12. SOSTITUZIONI

Il turista rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 25 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, salvo che le parti dispongono di un tempo minore da contratto, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

13. OBBLIGHI DEI TURISTI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareisicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I partecipanti inoltre prendono atto che le situazioni di pericolo possono rapidamente variare e diffondersi e che nonostante la massima cura esercitata dalle diverse fonti ufficiali di informazione queste non possono farsi garanti della assoluta

correttezza degli avvisi disponibili al pubblico e che tali informazioni non vogliono e non possono sostituirsi alla decisione individuale di effettuare o meno il viaggio. Pertanto l'organizzatore e l'intermediario non potranno essere chiamati a rispondere di eventuali danni e pregiudizi che dovessero insorgere in corso di viaggio a causa della insorgenza o della evoluzione di situazioni di pericolo nei paesi visitati. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Il turista è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di 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 lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonerazione di cui all'art. 46 Cod. Tur.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V., dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali),

quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c. Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza – sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico, da eventuali infortuni e da vicende relative ai bagagli trasportati. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore. Il turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - a catalogo, sul proprio sito o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

21. FONDO DI GARANZIA (art. 51 Cod. Tur.). Il Fondo Nazionale di Garanzia istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore:

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

Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al Fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza. L'organizzatore e l'intermediario concorrono ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a

rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

ESCURSIONI IN LOCO

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Terre Polari Viaggi nella veste di intermediario. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Terre Polari Viaggi né a titolo di organizzatore né a titolo di intermediatore di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

SCHEDA TECNICA: ex. Art. 5 – Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici.
--

Sostituzione

Qualsiasi variazione richiesta ex art. 12 dal consumatore successivamente alla conferma da parte di Terre Polari Viaggi di tutti i servizi facenti parte del pacchetto, comporta l'addebito al consumatore di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a Euro 100,00 totali per variazione, più costo del biglietto aereo se non rimborsabile, o penale cambio nome richiesto dalla compagnia aerea. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12, paragrafo a) delle condizioni generali di contratto di Vendita di Pacchetti Turistici. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

Penalità di annullamento

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma dell'articolo 10 (delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici) e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'articolo 7, 1° comma (delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici) e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o in fase di conferma dei servizi, saranno addebitati a titolo di penale:

- Quota individuale di gestione pratica e spese emissione biglietto aereo;
- Il premio della copertura assicurativa;
- Le seguenti percentuali sulla quota viaggio, ovvero le penali di cancellazione applicate dai T.O. i cui pacchetti turistici sono oggetto di intermediazione da parte di Terre Polari Viaggi:
 - **10% € fino a 45 giorni lavorativi prima della partenza (sabato escluso)**
 - **25% da 44 a 26 giorni lavorativi prima della partenza (sabato escluso)**
 - **50% da 25 a 11 giorni lavorativi prima della partenza (sabato escluso)**

- **75% da 10 a 3 giorni lavorativi prima della partenza (sabato escluso)**
- **Nessun rimborso dopo tale termine.**

- Oltre alle penalità relative alla biglietteria aerea (tariffe speciali, instant purchase, low cost e voli di linea). In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono molto più restrittive ed imposte in forma unilaterale dalle compagnie aeree. La validità della tariffa proposta in fase di prenotazione è altresì unicamente legata alle condizioni e scadenze stabilite dalla Compagnia, che Terre Polari Viaggi avrà cura di comunicare per iscritto.

Si precisa che:

- Il riferimento è sempre ai giorni "di calendario", dal computo si escludono il giorno della partenza ed il giorno in cui viene data comunicazione dell'annullamento;
- Il Cliente si obbliga a comunicare la rinuncia entro 48 ore dal verificarsi dell'evento che ha dato origine all'annullamento, ed in caso di grave impedimento comunque non oltre le 6 ore prima della partenza, con comunicazione scritta da inviarsi per via telematica, a mezzo telegramma o raccomandata a TERRE POLARI VIAGGI – Via S. Maria Maddalena, 10 – 36016 THIENE (VI);
- Qualora il pacchetto includa passaggi aerei con compagnie low-cost o con tariffe non rimborsabili, la quota parte relativa al volo potrebbe non essere rimborsata;
- Le "quote di istruzione pratica" (o "quota di iscrizione") e le quote di assicurazione (qualora le polizze siano state stipulate) non sono mai rimborsabili;
- Per partenze fuori catalogo o programmi su misura o in quei casi in cui sono richiesti, dai fornitori dei servizi o dalle compagnie aeree, depositi extra, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti;
- Nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei previsti documenti personali di espatrio;
- Qualora il partecipante che annulla il viaggio non avesse provveduto al saldo dell'intera quota di partecipazione, sarà comunque obbligato al pagamento delle penalità sopraindicate;
- In ogni caso, nessun rimborso spetta al consumatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.

Ai sensi dell'art. 32, co. 2 Cod. Tur. si comunica al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. Del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo). Si rendono perciò applicabili al turista che recede dal contratto sottoscritto a distanza le penali d'annullamento previste ed indicate nella scheda tecnica.

Il presente catalogo è redatto in conformità ai termini di legge. La validità del presente catalogo va dal 01/10/2016 al 30/09/2017.

I nostri programmi sono basati su orari, cambi, tasse aeroportuali e tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore dalla data di validità del catalogo e/o al momento della preparazione del preventivo.

Organizzazione tecnica: tutti i Tour Operator che svolgono il ruolo di organizzazione dei pacchetti turistici intermediati da Terre Polari Viaggi sono in possesso di regolare autorizzazione amministrativa.

Terre Polari Viaggi, nel ruolo di intermediaria, ha stipulato ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo (D.Lgs. n. 79 del 23 Maggio 2011), una polizza per la Responsabilità Civile Professionale con la ERV per un massimale di € 2.000.000,00.

TERRE POLARI VIAGGI in collaborazione con **Figo Assicurazioni** e **Filo diretto SpA**, Società specializzata in coperture assicurative per il settore turistico, ha predisposto per tutti i Partecipanti ai propri viaggi una vantaggiosa convenzione Assicurativa. Di seguito riportiamo un estratto delle Condizioni di Assicurazione il cui testo integrale è depositato presso Terre Polari e pubblicato sul sito www.terrepolari.com - **Per le garanzie Complete**, le condizioni sono contenute integralmente nel Certificato Assicurativo che sarà consegnato, unitamente agli altri documenti di viaggio, prima della partenza.

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE POLIZZA : AMITOUR + ANNULLAMENTO VIAGGIO : AMITRAVEL

GARANZIE INCLUSE IN AUTOMATICO (AMITOUR):

- ASSISTENZA ALLA PERSONA / SPESE MEDICHE / BAGAGLIO / INFORTUNI di SUPERFICIE

- Art. 2.2 - Consulenza medica telefonica
- Art. 2.3 - Invio di un medico in Italia in casi di urgenza
- Art. 2.4 - Segnalazione di un medico all'estero
- Art.2.5 - Monitoraggio del ricovero ospedaliero
- Art. 2.6 - Trasporto sanitario organizzato
- Art. 2.7 - Rientro dei familiari o del compagno di viaggio
- Art. 2.8 - Trasporto della salma
- Art. 2.9 - Viaggio di un familiare in caso di ospedalizzazione
- Art. 2.10 - Assistenza ai minori
- Art. 2.11 - Rientro del viaggiatore convalescente
- Art. 2.12 - Prolungamento del soggiorno
- Art. 2.13 - Invio urgente di medicinali
- Art. 7.14 - Interprete a disposizione
- Art. 2.15 - Anticipospese di prima necessità
- Art. 2.16 - Rientro anticipato
- Art. 2.17 - Spese telefoniche/telegrafiche
- Art. 7.18 - Trasmissione messaggi urgenti
- Art. 7.19 - Spese di soccorso ricerca/recupero
- Art. 7.20 - Anticipo cauzione penale all'estero
- Art. 7.21 - Assicurati residenti all'estero
- Art. 7.22 - Esclusioni
- Art. 7.23 - Responsabilità
- Art. 7.24 - Restituzione di titoli di viaggio
- **BAGAGLIO:** Sono assicurate contro furto, incendio, rapina, scippo, mancata riconsegna e/o danneggiamento da parte del Vettore tutte le cose che l'Assicurato prende con sé per il fabbisogno personale durante il viaggio, come pure il bagaglio spedito a mezzo di un'impresa di trasporto.
- **IL SERVIZIO DI TELECONSULTO MEDICO DI ASSISTENZA ALL'ESTERO "TRAVEL CARE"** unisce in rete una serie di ospedali altamente specializzati in Italia e nel mondo con la Centrale Operativa della Impresa permettendo all'assicurato di accedere a servizi di consulenza medico-specialistica on line.
- **INFORTUNI :** L'Impresa pagherà gli indennizzi corrispondenti al massimale assicurato pari ad € 10.000,00 qualora l'Assicurato subisca, durante il periodo di validità della garanzia, danni derivanti dalle conseguenze dirette, esclusive ed oggettivamente constatabili dell'infortunio e che entro un anno provochino: - Morte; - Invalidità permanente.

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

ASSISTENZA:

In caso di sinistro di Assistenza contattare IMMEDIATAMENTE la Centrale Operativa dell'Impresa che è in funzione 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno, telefonando al seguente numero:

0039.039.6899965

comunicando subito le seguenti informazioni:

· Nome e Cognome - Numero di polizza - Motivo della chiamata - Numero telefonico e/o indirizzo al quale sarà possibile contattarVi.

ALTRE GARANZIE:

I sinistri devono essere denunciati attraverso una delle seguenti modalità:

- **Via Internet :** sul sito www.filodiretto.it sezione "Denuncia On-Line")seguendo le istruzioni.

- **Via Telefono Al Numero 039/6899941**

La documentazione andrà inviata a:

Filo diretto Assicurazioni S.p.A.
Ufficio Sinistri - Via Paracelso, 14
Centro Colleoni
20864 AGRATE BRIANZA (MB)

In base alle norme generali e quelle che regolano ciascuna prestazione, occorre specificare correttamente il danno subito ed, al fine di accelerare i tempi di liquidazione, occorre allegare alla denuncia del sinistro la documentazione indicata in ciascuna prestazione assicurativa e di seguito riassunta:

IN CASO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

- certificato di pronto soccorso redatto sul luogo del sinistro che riporti la patologia, le prescrizioni, la prognosi e la diagnosi medica e che certifichi la tipologia e le modalità della malattia e/o dell'infortunio subito;

IN CASO DI SPESE MEDICHE

- certificato di pronto soccorso redatto sul luogo del sinistro che riporti la patologia, le prescrizioni, la prognosi e la diagnosi medica e che certifichi la tipologia e le modalità della malattia e/o dell'infortunio subito;
- in caso di ricovero, copia completa della cartella clinica;
- prescrizione medica e originale delle notule, fatture, ricevute per le spese sostenute;
- prescrizione medica per l'eventuale acquisto di medicinali, con le ricevute originali dei farmaci acquistati.

IN CASO DI FURTO O DANNO AL BAGAGLIO

1. biglietto aereo (unitamente al contrassegno del bagaglio); 2. denuncia con il visto dell'Autorità di polizia del luogo dove si è verificato il fatto, riportante le circostanze del sinistro e l'elenco degli oggetti rubati, il loro valore e la data di acquisto; 3. reclamo presentato al vettore o all'albergatore eventualmente responsabile;
4. lettera di reclamo inviata al vettore aereo con la richiesta di risarcimento e la lettera di risposta del vettore stesso; 5. fatture, scontrini dei beni acquistati o perduti (in mancanza elenco, data, luogo d'acquisto e il loro valore); 6. giustificativi delle spese di rifacimento dei documenti di identità se sostenute; 7. fatture di

riparazione ovvero dichiarazione di irreparabilità dei beni danneggiati redatta su carta intestata da un concessionario o da uno specialista del settore. 8. Nel caso di mancata consegna e/o danneggiamento dell'intero bagaglio o di parte di esso consegnato al vettore aereo, P.I.R (rapporto irregolarità bagaglio) effettuato immediatamente presso l'ufficio aeroportuale;

NOTA IMPORTANTE

· Occorre sempre fornire all'Impresa gli originali delle fatture delle riparazioni nonché gli originali di ogni spesa sostenuta a seguito del sinistro.

L'Impresa si riserva il diritto di richiedere ogni ulteriore documentazione necessaria per una corretta valutazione del sinistro denunciato. **La mancata produzione dei documenti sopra elencati, relativi al caso specifico può comportare la decadenza totale o parziale del diritto al rimborso.** · E' necessario comunicare all'Impresa ogni modifica del rischio che dovesse intervenire successivamente alla stipula del contratto. **Ricordarsi che il diritto all'indennizzo si prescrive trascorsi due anni dall'ultima richiesta scritta pervenuta all'Impresa in merito al sinistro. (art. 2952 Codice Civile).**

IMPORTANTE! In ogni caso di sinistro insieme alla documentazione, l'assicurato invia all'Impresa gli estremi del conto corrente su cui desidera che venga accreditato il rimborso o l'indennizzo (numero di conto corrente, banca, indirizzo, numero di agenzia, codici ABI, CAB e CIN).

" TABELLA CAPITALI ASSICURATI

GARANZIE	Destinazione del Viaggio :	ITALIA	EUROPA	MONDO
► Bagaglio				
Furto, scippo, rapina, incendio, mancata riconsegna		€ 300,00	€ 500,00	€ 700,00
Limite per oggetto & Acquisti di prima necessità		€ 300,00	€ 300,00	€ 300,00
► Infortuni di Superficie		€ 10.000,00 A Persona		
► Assistenza alla Persona				
Spese di cura ,Ospedaliere,Farmaceutiche ecc..		€ 600,00	€ 5.000,00	€ 10.000,00

GARANZIA ANNULLAMENTO VIAGGIO – AMITRAVEL – FACOLTATIVA ED A PAGAMENTO

Al momento della prenotazione è possibile, su specifica richiesta, sottoscrivere la Garanzia “Annullamento Viaggio”, stipulando la polizza AMIEASY. La quale rimborsa le penali trattenute dal Tour Operator, se l'assicurato rinuncia alla partenza per una delle motivazioni sotto riportate.

ART. 4.1 – OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

L'Impresa indennizzerà, in base alle condizioni della presente polizza, l'Assicurato ed un solo compagno di viaggio purché assicurato ed iscritto allo stesso viaggio, il corrispettivo di recesso derivante dall'annullamento dei servizi turistici, determinato ai sensi delle Condizioni Generali di contratto, che sia conseguenza di circostanze imprevedibili al momento della prenotazione del viaggio o dei servizi turistici determinate da:

- decesso, malattia o infortunio dell'Assicurato o del Compagno di viaggio del loro coniuge/convivente more uxorio, genitori, fratelli, sorelle, figli, suoceri, generi, nuore, nonni, zii e nipoti sino al 3° grado di parentela, cognati, Socio contitolare della Ditta dell'Assicurato o del diretto superiore, di gravità tale da indurre l'Assicurato a non intraprendere il viaggio a causa delle sue condizioni di salute o della necessità di prestare assistenza alle persone sopra citate malate o infortunate.
 - danni materiali all'abitazione, allo studio od all'impresa dell'Assicurato o dei suoi familiari che ne rendano indispensabile e indifferibile la sua presenza;
 - impossibilità dell'Assicurato a raggiungere il luogo di partenza a seguito di gravi calamità naturali dichiarate dalle competenti Autorità;
 - guasto o incidente al mezzo di trasporto utilizzato dall'assicurato che gli impedisca di raggiungere il luogo di partenza del viaggio;
 - citazione in Tribunale o convocazione a Giudice Popolare dell'Assicurato, avvenute successivamente alla prenotazione;
 - furto dei documenti dell'Assicurato necessari all'espatrio, quando sia comprovata l'impossibilità materiale del loro rifacimento in tempo utile per la partenza
 - impossibilità di usufruire da parte dell'Assicurato delle ferie già pianificate a seguito di nuova assunzione o licenziamento da parte del datore di lavoro;
 - impossibilità di raggiungere la destinazione prescelta a seguito di dirottamento causato da atti di pirateria aerea;
 - impossibilità ad intraprendere il viaggio a seguito della variazione della data: della sessione di esami scolastici o di abilitazione all'esercizio dell'attività professionale o di partecipazione ad un concorso pubblico;
 - impossibilità ad intraprendere il viaggio nel caso in cui, nei 7 giorni precedenti la partenza dell'Assicurato stesso, si verifichi lo smarrimento od il furto del proprio animale (cane e gatto regolarmente registrato) o un intervento chirurgico salvavita per infortunio o malattia subito dall'animale.
- In caso di sinistro che coinvolga più Assicurati iscritti allo stesso viaggio, l'Impresa rimborserà tutti i familiari aventi diritto e uno solo dei compagni di viaggio alla condizione che anch'essi siano assicurati.*

ART 4.2 – MASSIMALE, SCOPERTO, FRANCHIGIE

L'assicurazione è prestata fino al costo totale del viaggio entro il massimale per Assicurato indicato nella scheda di polizza (compresi i costi di gestione pratica, gli adeguamenti carburante, le fees di agenzia, le tasse aeroportuali non rimborsabili, gli adeguamenti carburante ed i visti) **Gli indennizzi avverranno previa deduzione di uno scoperto a carico dell'Assicurato pari al 15% da calcolarsi sul corrispettivo di recesso (penale) applicato.** Tale scoperto non potrà essere inferiore ad Euro 50,00 per Assicurato. **Lo scoperto non verrà applicato nei casi di decesso o ricovero ospedaliero.**

ART 4.3 – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

L'Assicurato o chi per esso è obbligato, entro le ore 24 del giorno successivo al giorno dell'evento (intendendosi per tale il manifestarsi delle cause che determinano l'annullamento del viaggio), **a fare immediata denuncia telefonica contattando il numero verde 800.335747 oppure al numero 039.65546646 attivo 24 ore su 24 o ad effettuare la Denuncia On-Line mezzo internet sul sito www.filodiretto.it sezione “Denuncia On-Line”** seguendo le relative istruzioni. L'Assicurato è altresì obbligato a comunicare l'annullamento del viaggio o dei servizi turistici acquistati al Tour Operator organizzatore e/o all'Agenzia di Viaggio presso la quale si è conclusa la prenotazione. Nel caso in cui l'Assicurato si trovi nelle condizioni di rinunciare al viaggio per malattia o infortunio, senza ricovero ospedaliero, la Centrale Operativa provvederà, con il consenso dell'Assicurato, ad inviare gratuitamente il proprio medico fiduciario al fine di certificare che le condizioni dell'Assicurato siano tali da impedire la sua partecipazione al viaggio e per consentire l'apertura del sinistro attraverso il rilascio da parte del medico dell'apposito certificato. In questo caso il rimborso verrà effettuato applicando lo scoperto indicato nell'articolo 4.2. L'impresa, a fronte della sopracitata richiesta da parte dell'Assicurato, si riserva il diritto eventualmente di non inviare il proprio medico fiduciario; in questo caso l'apertura del sinistro verrà effettuata direttamente dal medico della Centrale Operativa. Anche in questo caso il rimborso verrà effettuato con l'applicazione dello scoperto indicato nell'articolo 4.2. Qualora l'Assicurato non consenta all'Impresa di inviare gratuitamente il proprio medico fiduciario al fine di certificare che le condizioni dell'Assicurato siano tali da impedire la sua partecipazione al viaggio e/o non denunci il sinistro entro le ore 24.00 del giorno successivo il giorno dell'evento (mezzo internet o telefonicamente), lo scoperto a suo carico sarà pari al 20% tranne nei casi di morte o ricovero ospedaliero. L'Assicurato deve consentire all' Impresa le indagini e gli accertamenti necessari alla definizione del sinistro nonché produrre

alla stessa, tutta la documentazione relativa al caso specifico liberando, a tal fine, dal segreto professionale i Medici che lo hanno visitato e curato eventualmente investiti dall'esame del sinistro stesso.

L'inadempimento di tali obblighi e/o qualora il medico fiduciario dell'Impresa verifichi che le condizioni dell'Assicurato non siano tali da impedire la sua partecipazione al viaggio e/o in caso di mancata produzione da parte dell'assicurato dei documenti necessari all'Impresa per la corretta valutazione della richiesta di rimborso possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.

IMPORTANTE: L'indennizzo spettante all'Assicurato è pari al corrispettivo di recesso (cioè alla penale prevista dal contratto di viaggio, nel caso di cancellazione dello stesso), calcolato alla data in cui si è manifestato l'evento, ovvero il verificarsi delle circostanze che hanno determinato l'impossibilità ad intraprendere il viaggio. L'eventuale maggior corrispettivo di recesso, addebitato dal Tour Operator in conseguenza di un ritardo da parte dell'Assicurato nel segnalare l'annullamento del viaggio al Tour Operator resterà a carico dell'Assicurato.

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

Per richiedere il rimborso l'Assicurato deve denunciare il sinistro entro le ore 24.00 del giorno successivo il giorno dell'evento, chiamando il seguente numero verde attivo 24 ore su 24:

800 335747

Per le richieste di rimborso l'Assicurato deve indirizzare la sua corrispondenza a:

Filo diretto Assicurazioni S.p.A.
Ufficio Sinistri - Via Paracelso, 14 – Centro Colleoni
20864 AGRATE BRIANZA (MB)

In caso di annullamento viaggio

- in caso di malattia o infortunio, certificato medico attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi specificata e i giorni di prognosi;
- in caso di ricovero, copia della cartella clinica;
- in caso di decesso, il certificato di morte;
- in caso di incidente al mezzo di trasporto copia della constatazione amichevole di incidente (C.I.D) e/o verbale dei vigili;
- estratto conto di conferma prenotazione al viaggio;
- fattura relativa alla penale addebitata;
- programma e regolamento del viaggio;
- ricevute (acconto, saldo, penale) di pagamento del viaggio;
- documenti di viaggio
- contratto di prenotazione del viaggio
- numero della polizza.

MODALITÀ DI ADESIONE ALLA GARANZIA ASSICURATIVA ANNULLAMENTO VIAGGIO :

Ciascun Cliente all'atto della prenotazione sarà tenuto ad effettuare il pagamento in base al costo individuale del viaggio/soggiorno

Avvertenza

La presente nota è un documento che ha solo valore e scopo informativo e non già contrattuale. Le Condizioni nella loro integrità sono consultabili sul sito www.terrepolari.com o desunti dal certificato assicurativo che verrà consegnato al Viaggiatore insieme ai documenti di viaggio. Si consiglia di prenderne attenta visione perché solo ed esclusivamente quelle hanno valore contrattuale.