

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

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.

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre che le condizioni generali che seguono, la scheda tecnica con la descrizione dettagliata del pacchetto turistico contenuta nel catalogo e nel sito www.terrepolari.com, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, 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 e accettato, per se 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.

1. FONTI NORMATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano a oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51-novies del D.Lgs nr. 79 del 23 Maggio 2011 (cd. "Codice del Turismo", in seguito CdT), come attualmente modificato dal D.Lgs nr. 62 del 6 giugno 2018 di attuazione della Direttiva UE nr. 2015/2302, nonché dalle disposizioni 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 Marzo 1942).

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'agenzia venditrice del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente. L'Organizzatore e il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto.

A tale scopo, Terre Polari Viaggi, nel ruolo di agenzia di viaggi intermediaria, ha stipulato idonea polizza assicurativa per la Responsabilità Civile Professionale con la compagnia assicuratrice ERV per un massimale di € 2.000.000,00, e con la Compagnia Filodiretto per il Fondo di Garanzia.

3. DEFINIZIONI (Art. 33 CdT)

Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per:

- a) **viaggiatore**: chiunque intende concludere o stipulare un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di turismo organizzato;
- b) **professionista**: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca nei contratti del turismo organizzato, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- c) **organizzatore**: il professionista che combini pacchetti o li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista;
- d) **venditore**: il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO (Art. 33, comma 1, n. 4, lett. c CdT)

Per pacchetto turistico s'intende "la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni":

- 1) 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, siano:
 - 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
 - 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
 - 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di

servizi turistici oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono 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.

5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE (Art. 34 CdT)

Prima della conclusione del contratto di un 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 le seguenti informazioni:

a. le caratteristiche principali dei servizi turistici quali:

- 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e il periodo del soggiorno con relative date e, se è 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 la località delle soste intermedie 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 prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- 4) i pasti forniti inclusi o meno;
- 5) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- 7) la lingua in cui sono prestati i servizi;
- 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;
- b. la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, del venditore;
- c. il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- d. le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- e. il numero minimo di 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;
- f. le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- g. informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011 e specificate al successivo art. 10 comma 3;
- h. 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 rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i. gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 D.Lgs. 79/2011.

6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO (Art. 36 CdT)

Al momento della conclusione del contratto di vendita di un pacchetto turistico, la prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, o comunque su supporto durevole, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

L'organizzatore fornirà tutte le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 36. Comma 8 CdT, prima dell'inizio del viaggio.

7. PAGAMENTI

1. Se non diversamente specificato nell'informativa precontrattuale, all'atto della sottoscrizione del contratto della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

- a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);
 - b) acconto del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator e indicato nella scheda tecnica e nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto turistico richiesto;
2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione del contratto;
3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'Agenzia venditrice, e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 CdT nei confronti di quest'ultimo, costituisce clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia venditrice, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'Agenzia di Viaggi 'intermediaria dal medesimo viaggiatore scelto.

8. PREZZO (Art. 39 CdT)

1. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo, o programma fuori catalogo e agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'agenzia.
2. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati di quanto indicato dall'Organizzatore, con un massimo dell'8% soltanto se il contratto lo preveda espressamente e precisi che il viaggiatore ha diritto a una corrispondente riduzione del prezzo, nonché le modalità di calcolo della revisione del prezzo. In tal caso, il viaggiatore ha diritto a 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.
3. 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 imbarco nei porti e negli aeroporti;
 - c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.
4. Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5 CdT.
5. Un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.
6. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA (Art. 40 CdT)

1. Il Tour Operator si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica;
2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non può 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% ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
3. L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte di cui 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 è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del comma 2;
 - c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.
4. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 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 CdT.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE (Art. 41 CdT)

1. Il viaggiatore può 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.
2. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere penali 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.
3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1:
 - il costo individuale di gestione pratica;
 - l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi;
 - i risparmi di costo attesi e agli introiti previsti.

Le penali di cancellazione nella misura indicata di seguito, vengono applicate dai T.O., i cui pacchetti turistici sono oggetto di intermediazione da parte di Terre Polari Viaggi:

- 10% dall'atto della prenotazione fino a 46 giorni (*) prima della partenza
- 30% da 45 a 31 giorni (*) prima della partenza
- 50% da 30 a 21 giorni (*) prima della partenza
- 75% da 20 a 15 giorni (*) prima della partenza
- 100% da 14 giorni (*) prima della partenza
- Nessun rimborso dopo tale termine.

(*) I giorni si intendono lavorativi, quindi con esclusione del sabato e dei giorni festivi, inoltre devono essere esclusi il giorno della partenza ed il giorno relativo alla comunicazione dell'annullamento.

La prenotazione di servizi accessori (voli, pernottamenti, escursioni, noleggio auto ecc.) hanno delle condizioni più restrittive e non calcolabili in anticipo, le penali verranno quindi comunicate al viaggiatore in fase di annullamento.

Qualora il partecipante che annulla il viaggio non avesse provveduto al saldo dell'intera quota di partecipazione, sarà comunque obbligato al pagamento delle penali sopraindicate.

Nessun rimborso spetta al Viaggiatore che interrompa volontariamente il viaggio o il soggiorno.

La non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località o meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'organizzatore.

3. In assenza di specificazione delle penali standard di recesso, l'importo delle penali di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.

4. 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, e al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

5. 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.

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.

11. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE (Art. 38 CdT)

1. Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

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 che non eccedano le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

4. In ogni caso il Viaggiatore che richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Tour Operator, oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfetario.

12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, al Viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti e i visti e le formalità sanitarie necessari per l'espatrio.

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

3. I viaggiatori dovranno reperire comunque le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori 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.viaggiare Sicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'Agenzia venditrice o all'organizzatore.

4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico 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.

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiare Sicuri.it. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei -

poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'opuscolo informativo e non informazioni temporaneamente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei Viaggiatori. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

I viaggiatori 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 e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o del venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

6. L'organizzatore o il venditore che abbia concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla Legge, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza. L'organizzatore o il venditore che abbia risarcito il viaggiatore è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga (art. 51 quinquies CdT).

13. REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE (Art. 42 CdT)

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

2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli 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 conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.

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

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

5. Se un difetto di conformità, 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 può, 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 è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'Organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità 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, purché l'Organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'Organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

9. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE (Art. 50 - 51 quater CdT)

1. Il Venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

2. Il Venditore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

3. Il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni collegati alla responsabilità del Venditore si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

15. LIMITI DEL RISARCIMENTO (Art. 43 CdT, comma 5)

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto. Il diritto 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 più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

16. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE (Art. 44 CdT)

1. Il Viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al Venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'Organizzatore.

2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata la data di ricezione anche per l'Organizzatore.

17. OBBLIGO DI ASSISTENZA (Art. 45 CdT)

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

2. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO (Art. 47 CdT comma 10)

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e 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, dagli infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

19. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI (Art. 36 CdT comma 5, lett. g)

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet 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.

20. PROTEZIONE DEL VIAGGIATORE (Art. 47 CdT)

1. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. La garanzia di cui al comma 2 è effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti e il saldo finale e del completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore.

3. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.

4. Nei casi previsti dal comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 CdT.

21. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia di viaggi prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005.

22. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture ricettive 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 locali cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nella scheda tecnica una propria descrizione generale delle strutture ricettive, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione delle stesse da parte del viaggiatore.

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, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo servizio turistico, è tenuto a rilasciare al viaggiatore 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) ESCURSIONI IN LOCO

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non comprese 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.

B) INFORMATIVA PRIVACY ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003 ("Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la scrivente.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006.

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

Il presente catalogo è redatto in conformità ai termini di legge. La validità del presente catalogo va dal 01/10/2019 al 30/09/2020.

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.

Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali del viaggiatore acquirente di pacchetti di viaggio (come definito dall'art. 32, comma 1, lett. g del Codice Turismo) consultare il testo ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302, e del D.Lgs 21.5.2018, n. 62 di recepimento, pubblicato sul sito www.fiavet.it (sezione documenti) oppure sul sito www.assoviaggi.it sezione "documentazione/normativa di settore" oltre che sul sito www.enac.gov.it sezione "i diritti dei passeggeri".

TERRE POLARI VIAGGI in collaborazione con **Frigo Assicurazioni** ed **ERGO Assicurazione Viaggi**, Compagnia specializzata in coperture assicurative per il settore turistico, ha concordato per tutti i Partecipanti ai propri viaggi una specifica polizza di assicurazione a condizioni contrattuali particolarmente interessanti.

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 terrepolari.com e desunti dal certificato assicurativo che verrà consegnato al Viaggiatore insieme ai documenti di viaggio.

SINTESI ASSICURAZIONE: Polizza nr 40740020-PV19 (inclusa in Automatico)
ASSISTENZA SANITARIA SPESE MEDICHE/ BAGAGLIO/INFORTUNI/ANNULLAMENTO VIAGGIO

ASSISTENZA SANITARIA

GARANZIE	MASSIMALI PER PERSONA	Scoperto
 Consulenza medica telefonica	Costi effettivi	NO
Segnalazione medico specialista all'estero	Costi effettivi	NO
Invio di un medico in Italia	Costi effettivi	NO
Trasporto / rientro sanitario	Illimitato	NO
Rientro del convalescente	€ 1.500	NO
Rientro dei compagni di viaggio	€ 500	NO
Viaggio di un familiare	Biglietto A/R + Hotel €75 gg max 10 gg	NO
Rientro anticipato	€ 750	NO
Prolungamento soggiorno	€ 75 al gg x max 3 gg	NO
Spese di prosecuzione del viaggio	Costi effettivi	NO
Rientro Salma	Illimitato	NO
Assistenza domiciliare dell'Assicurato	€ 150	NO
Anticipo spese di prima necessità	€ 3.000	NO
Rimborso spese telefoniche	Costi documentati verso Centrale Operativa	NO
Trasmissione messaggi urgenti	Costi effettivi	NO
Invio di medicinali urgenti	Costi effettivi di invio	NO
Interprete a disposizione all'estero	€ 300	NO
Reperimento di un legale e Anticipo Cauzione	€ 300 Spese legali / € 5.000 Cauzione	NO
Soccorso e Ricerche in Mare e Montagna	€ 2.000 per persona e 7.000 per sinistro	NO

BAGAGLIO

 La Società rimborsa l'Assicurato a seguito dei sottostanti eventi occorsi durante il viaggio al bagaglio dello stesso:

- Furto, scippo, rapina; incendio; Mancata riconsegna o danneggiamento da parte del Vettore
- Ritardo nella consegna sup. a 8h (per i viaggi di andata o nelle tratte intermedie)

SPESE MEDICHE

 In caso di malattia imprevedibile che si manifesti in forma oggettiva e/o l'inizio della relativa terapia risulti non procrastinabile, durante il periodo di validità della garanzia, o in caso di infortunio o ricovero ospedaliero, la Società rimborsa, nel limite del massimale indicato in polizza, le spese mediche, accertate e documentate, sostenute dall'Assicurato.

Le spese mediche o assistenziali, se sostenute presso strutture ospedaliere o sanitarie, si intendono a pagamento diretto della Società ove questo sia possibile;

RIMBORSO per ANNULLAMENTO VIAGGIO prima della partenza :

 **OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE :** La Società rimborsa, nei limiti previsti alla Tabella dei capitali assicurati allegata alla presente polizza, il corrispettivo di recesso o modifica (esclusi i premi assicurativi, costi di apertura/gestione pratica, le fee di agenzia, le tasse di imbarco, gli adeguamenti carburante ed i visti) addebitato all'Assicurato in base alle Condizioni di Partecipazione al viaggio, a seguito della rinuncia al viaggio o locazione prenotati, che sia conseguenza di circostanze involontarie ed imprevedibili al momento della sottoscrizione della polizza determinate da:

EVENTI ASSICURATI : 1.1 - Malattia, ricovero, infortunio o decesso dell'Assicurato, di un suo familiare, dell'unico socio o contitolare dell'attività di impresa o di un Compagno di Viaggio 1.2 - Licenziamento, cassa integrazione o mobilità, nuova assunzione dell'Assicurato, di un familiare se Compagno di Viaggio o dell'unico Compagno di Viaggio 1.3 - Nomina o convocazione dell'Assicurato, di un familiare se Compagno di Viaggio o dell'unico Compagno di Viaggio a Giurato, Testimone o Giudice Popolare avanti al Tribunale 1.4 - Danni materiali all'abitazione dell'Assicurato o dell'unico Compagno di Viaggio, a seguito di incendio, furto con scasso o avverse condizioni climatiche, che si verifichino entro 48 ore dalla data di partenza prevista e siano di gravità tale da richiedere la presenza dell'Assicurato 1.5 - Impossibilità a raggiungere il luogo di partenza o inizio soggiorno, dal luogo di residenza, a seguito di incidente stradale occorso alla propria auto durante il viaggio intrapreso per raggiungere il luogo di partenza o inizio soggiorno, sempreché tale evento sia documentabile e renda impossibile la prosecuzione del viaggio. 1.6 - Variazione della data di sessione degli esami universitari o di abilitazione all'esercizio dell'attività professionale o di partecipazione a concorsi pubblici 1.7 - Furto del passaporto, se avvenuto nei 5 giorni precedenti la partenza e se è dimostrata l'impossibilità al suo rifacimento in tempo utile per la partenza

PERSONE COLLEGATE ALL'ASSICURATO : Sono considerate persone collegate all'Assicurato: **a)** Coniuge o convivente, ed i parenti ed affini dell'Assicurato sino al secondo grado (pertanto: figli, genitori, fratelli e sorelle, nonni, suoceri, generi e nuore, cognati, figli adottivi, genitori adottivi, fratellastri, patrigni e matrigne dell'Assicurato) **b)** un compagno di viaggio purché iscritto insieme all'Assicurato stesso; **c)** socio/contitolare dell'azienda o dello studio associato

CRITERI DI LIQUIDAZIONE : Nel caso in cui il medico fiduciario della Compagnia verifichi che le condizioni della persona la cui condizione medica è all'origine della rinuncia non siano tali da impedire la partecipazione al viaggio da parte dell'Assicurato, o l'Assicurato non consenta alla Società la verifica delle condizioni di salute di tale persona, sull'indennizzo verrà applicato un

ulteriore scoperto del 30% da calcolarsi sull'importo indennizzabile.

MASSIMALE ASSICURATO e SCOPERTO DI POLIZZA

Vedi Tabella Riassuntiva di seguito

INFORTUNI DI VIAGGIO



La Società garantisce all'Assicurato ai beneficiari la corresponsione del massimale indicato a seguito di infortuni dell'assicurato avvenuto durante il Viaggio in Caso di : Morte / Invalidità Permanente

La Società rimborsa fino al capitale indicato nella tabella dei capitali Assicurati con la seguente franchigia : Caso Morte = Nessuna / Caso Invalidità Permanente = 5%.

Per gli indennizzi viene tenuto conto della Tabella ANIA

TABELLA DEI CAPITALI ASSICURATI

		ITALIA		ESTERO	
		Massimale	Franchigia	Massimale	Franchigia
A - ANNULLAMENTO VIAGGIO		€ 8.000,00	0% PER DECESSO O RICOVERO > 3 GG., 15% IN TUTTI GLI ALTRI CASI	€ 8.000,00	0% PER DECESSO O RICOVERO > 3 GG., 15% IN TUTTI GLI ALTRI CASI
B - ASSISTENZA IN VIAGGIO E RIMBORSO SPESE MEDICHE (per le prestazioni di assistenza si rimanda a tabella specifica)	B.1 Pagamento diretto spese ospedaliere e chirurgiche	€ 1.000,00	€ 50,00	€ 15.000,00	€ 50,00
	B.2 Sottolimito Rimborso spese mediche e farmaceutiche (anche senza preventiva autorizzazione)	€ 200,00		€ 1.000,00	
	B.3 Sottolimito spese odontoiatriche urgenti	€ 100,00		€ 100,00	
C - BAGAGLIO ED EFFETTI PERSONALI					
C1-BAGAGLIO ED EFFETTI PERSONALI		€ 750,00	n.a.	€ 750,00	n.a.
<i>C1-SOTTOLIMITE PER OGGETTO</i>		€ 100,00	n.a.	€ 100,00	n.a.
<i>C1-SOTTOLIMITE CUMULATIVO PER OGGETTI DI VALORE</i>		€ 100,00	n.a.	€ 100,00	n.a.
C2- PASSAPORTO E DOCUMENTI DI VIAGGIO		€ 80,00	n.a.	€ 80,00	n.a.
C3-RITARDO NELLA RICONSEGNA DEL BAGAGLIO		€ 150,00	n.a.	€ 150,00	n.a.
D - INFORTUNI DI VIAGGIO	Morte	€ 10.000,00	n.a.	€ 10.000,00	n.a.
	Invalidità permanente	€ 10.000,00	5%	€ 10.000,00	5%

COSA FARE IN CASO DI SINISTRO



Per ogni richiesta di rimborso l'Assicurato o chi per esso deve contattare l'Ufficio Sinistri di ERGO al nr +39 02 00 62 02 61 (opzione 3) operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00 e il sabato dalle 9.00 alle 14.00. Gli addetti al servizio registreranno a sistema tutti i dati necessari all'apertura della pratica in tempo reale, mentre la conferma dell'apertura del sinistro con il numero di pratica e l'elenco dei documenti richiesti verrà inviata per mail il primo giorno lavorativo successivo a quello della denuncia telefonica. La documentazione dovrà esser inviata ad : **ERGO - Ufficio Sinistri - Via Pola 9, 20146 Milano** a mezzo lettera raccomandata a.r. o PEC entro 20 giorni dall'accadimento dell'evento o entro 7 giorni dal rientro al Paese di residenza ai seguenti indirizzi: claims@ergoassicurazioneviaggi.it ; PEC : ergoassicurazioneviaggi@legalmail.it ; Fax: +39 02 7641 6862

NB. Per Garanzia Annullamento, denunciare il sinistro entro 48 ore dall'accadimento dell'evento

al Seguento link potete scaricare il modulo per la denuncia sinistro <https://b2b.ergoassicurazioneviaggi.it/moduli-denuncia-sinistro>

NR DA CONTATTARE IN CASO DI EMERGENZA IN VIAGGIO : +39.02.30.30.00.05 (Centrale Operativa 24/24, 365gg) Inter Partner Assistance S.A. per conto di ERGO

Si invita a prendere visione della sezione "Informazioni relative al Contratto" al paragrafo "Denuncia Sinistri - Richiesta di Assistenza e obblighi dell'Assicurato".

Prima della sottoscrizione leggere attentamente il Set Informativo.