

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1. FONTI LEGISLATIVE E CONTRATTO DI VIAGGIO

1.1 La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata 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. 32-53) e sue successive modificazioni (comprese quelle introdotte dal D.lgs. n. 62 del 21/05/2018, in attuazione alla Direttiva UE 2015/2302).

1.2 Il turista ha diritto a ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 36 Cod. Turismo, così come modificato dal D.lgs. n. 62 del 21/05/2018). Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206), una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

1.3. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21

### 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:

3.1 Organizzatore di viaggio: il professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista;

3.2 Venditore/intermediario: il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

3.3 Turista/viaggiatore: chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato

3.4 Professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo.

3.5 Servizio turistico: ai sensi dell'art. 33, comma 1, lettera a, del Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62 del 21/05/2018) s'intende per servizio turistico:

- 1) il trasporto di passeggeri;
- 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
- 3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2;
- 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo;

3.6 Pacchetto turistico: Ai sensi dell'art. 33, comma 1, lettera c, del Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62 del 21/05/2018) si intende per "pacchetto" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
  - 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
  - 2.2) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;
  - 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
  - 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso

processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti ed 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.

Non è un pacchetto la combinazione di uno dei servizi turistici di cui all'art. 2.5, numeri 1, 2 e 3, con uno o più dei servizi turistici di cui all'art. 2,5, numero 4, se tali ultimi servizi non rappresentano una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della stessa, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione del primo servizio incluso nel pacchetto.

**3.7 Supporto durevole:** ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

**3.8 Circostanze inevitabili e straordinarie:** una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

**3.9 Difetto di conformità:** un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.

**3.10 Punto vendita:** qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

#### 4. INFORMAZIONI AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

4.1. Organizzazione tecnica nome del T.O.: CORTES' TRAVEL SUPPLIER SRL - Via Toledo n. 265, 80132 Napoli – P.IVA. 07757431213.

4.2. Licenza: Aut. Regione Campania nr. 366930 del 03/05/2012.

4.3. In applicazione dell'art. 47, comma 1, del Codice del Turismo, la Cortes' Travel è assicurata, per la responsabilità civile, con polizza UnipolSai Assicurazioni S.p.A (n. 166573665) con sede legale in Via Stalingrado, 45 40128 Bologna Telefono: 051 5076111 - Fax: 051 375349 - Mail Pec: unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it

4.4. Il cambio di riferimento applicato: 1Euro = 1,20 USD.

4.5. Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà consultando tali fonti a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

4.6. Fondo Garanzia viaggi. I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista. Cortes' Travel Supplier s.r.l. aderisce al Fondo Garanzia Viaggi a tutela dei viaggiatori con certificato n. A/51.1838/2/2018/R. Tutte le informazioni utili sulle modalità di funzionamento del Fondo, quali quelle relative alle richieste di rimborso, alla liquidazione e alla normativa di riferimento sono consultabili sul sito [www.garanziviaggi.it](http://www.garanziviaggi.it).

4.7. Prima della conclusione del contratto l'organizzatore e il venditore comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

a) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;

b) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario non sia ancora stabilito, l'organizzatore informa il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE.2111/2005;

c) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

d) i pasti forniti;

e) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

f) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;

- g) la lingua in cui sono prestati i servizi;
  - h) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone con mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria;
  - i) 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;
  - j) 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;
  - k) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a, del Codice del Turismo, prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
  - l) 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;
  - m) 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, commi 1 e 2, del Codice del Turismo;
  - n) 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;
  - o) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 del codice del Turismo.
- L'organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari.

## 5. 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, direttamente o presso l'agenzia di viaggi intermediaria.

## 6. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto, 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, con conseguente applicazione delle penali di cui all'art. 9.3.

## 7. PREZZO

7.1. 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 ed è composto da

- a) quota di iscrizione o quota gestione pratica;
- b) quota di partecipazione;
- c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;
- d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.
- e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

7.2. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza, e fino ad un massimo dell'8% dell'importo inizialmente pattuito, soltanto in conseguenza alle variazioni:

- del prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;

- del 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 ed imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

7.3. 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.

7.4. In caso la diminuzione dei costi di cui all'art. 7.2, il viaggiatore ha diritto ad una corrispondente riduzione del prezzo, fermo restando il diritto dell'organizzatore di 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.

## 8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

8.1 L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, 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.

8.2 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.

8.3 Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi degli artt. 9.1 e 9.2.

8.4 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 o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. 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.

8.5 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. 9.3 qualora fosse egli ad annullare.

8.6 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:

- 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 ed 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;
- 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.

## 9. RECESSO DEL TURISTA

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 7 in misura eccedente l'8 %;
- 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.

9.2 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 quattordici giorni 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.

9.3 Al turista che receda dal contratto prima della partenza e al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o del caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.

6 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 e la penale nella misura di seguito riportata:

- per prenotazioni annullate sino a 30 giorni lavorativi (lun/ven) prima della partenza è prevista una penale del 10% della quota di partecipazione;
- per prenotazioni annullate da 29 a 21 giorni lavorativi (lun/ven) prima della partenza è prevista una penale del 30% della quota di partecipazione;
- per prenotazioni annullate da 21 a 11 giorni lavorativi (lun/ven) prima della partenza è prevista una penale del 50% della quota di partecipazione;
- per prenotazioni annullate da 10 a 3 giorni lavorativi (lun/ven) prima della partenza è prevista una penale del 75% della quota di partecipazione;
- per prenotazioni annullate dopo questi termini è prevista una penale del 100% della quota di partecipazione.

**N.B. In deroga alle normali condizioni generali del contratto di viaggio per alcuni servizi potrà essere applicata una penale di annullamento diversa, ferma restando l'applicazione delle normali penalità per i restanti servizi. Tali eccezioni saranno opportunamente segnalate, per iscritto, prima della conferma e evidenziate nell'estratto conto di conferma del viaggio.**

9.4 Le penali di cui sopra saranno applicate anche a chi non possa effettuare il viaggio per mancanza, inidoneità o irregolarità dei necessari documenti personali di espatrio.

9.5 In caso di pacchetti che prevedono emissione immediata di biglietti aerea, saranno applicate le penali di cancellazione previste dalla compagnia (alcune non prevedano alcun rimborso).

9.6. L'annullamento del biglietto marittimo è soggetto a penali diverse da quelle contemplate nel 3° comma. Saranno pertanto applicate quelle previste dalla compagnia.

9.7 Nel caso di gruppi precostituiti le penali di recesso verranno concordate, di volta in volta, alla firma del contratto.

9.8 Qualora sia stata sottoscritta l'assicurazione a copertura degli eventi di cancellazione potrà essere richiesto alla stessa assicurazione il rimborso delle penali nei casi e secondo le modalità previste dalle condizioni di polizza.

9.9 In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza alcuna penale, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

9.10 In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari, se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

## 10. SOSTITUZIONI

10.1 Il Turista può cedere il contratto ad un terzo a condizione che:

- a. provveda a informare per iscritto l'Organizzatore almeno sette giorni prima della data fissata per la partenza, comunicando tutti i dati personali del sostituto;
- b. il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del Pacchetto Turistico (passaporto, visti, certificati sanitari, idoneità fisica, requisiti di età ecc.);
- c. il cessionario rimborsi all'Organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per la sostituzione.

10.2 Il cedente e il cessionario sono solidalmente obbligati nei confronti dell'Organizzatore al pagamento del prezzo del Pacchetto Turistico, oltre che delle ulteriori spese di sostituzione.

10.3 L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e 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.

10.4 In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

10.5 Eventuali sconti riconosciuti al cedente potrebbero essere rimossi dalla nuova prenotazione se il cessionario non soddisfa i requisiti richiesti.

10.6 Ove la comunicazione di sostituzione sia effettuata tardivamente rispetto al termine sopra previsto, l'Organizzatore potrà rifiutare la sostituzione e applicare le penali per il recesso da parte del Turista di cui all'art. 9.3

## 11. OBBLIGHI DEI TURISTI

11.1 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.

11.2 In ogni caso i turisti 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.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 turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

11.3 I turisti 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.

11.4 I turisti 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.

11.5 I turisti 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.

11.6 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.

11.7 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.

11.8 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.

11.9 Il Turista è, infine, tenuto ad informare tempestivamente l'organizzatore (direttamente o tramite l'intermediario) circa eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del contratto di viaggio, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile

## 12. 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.

## 13. VOLI SPECIALI - CHARTER

Per motivi operativi potrebbero rendersi necessari eventuali scali tecnici, o potrebbero essere variati gli orari o gli aeroporti di partenza/arrivo, nel qual caso la Cortes' Travel provvederà a far raggiungere l'aeroporto di partenza con mezzi alternativi. L'organizzatore si riserva il diritto di modificare la compagnia aerea e/o il tipo di aeromobile se ciò risultasse necessario per motivi tecnico/operativi.

In caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (nr 140 per i voli charter, se non diversamente indicato sulla singola partenza pubblicata sul sito web dell'organizzatore) l'organizzatore si riserva la facoltà di cancellare la partenza nei termini di legge (v. art. 8.6).

## 14. REGIME DI RESPONSABILITÀ

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

14.2 Il turista, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

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

14.4 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 turista in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

14.5 Se un difetto di conformità, ai sensi dell'art. 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 turista 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 una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni ai sensi dell'art. 43 del codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62/2018). In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprende 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.

14.6 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.

14.7 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.

14.8 Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 6, allo stesso è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 6 si applica il comma 5.

14.9 L'Organizzatore non è responsabile nei confronti del viaggiatore per eventuali inadempimenti da parte dell'Agenzia di Viaggi presso cui è stato prenotato il Pacchetto Turistico.

14.10 L'Organizzatore, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali danni che derivino da prestazioni di servizi forniti da terzi estranei e non facenti parte del pacchetto turistico ovvero che derivino da iniziative assunte in via autonoma dal viaggiatore nel corso del viaggio. Inoltre, l'Organizzatore sarà responsabile solo per ciò che i suoi dipendenti, agenti e fornitori fanno o omettono di fare, se essi in quel momento agiscono nell'esercizio delle loro mansioni (per i dipendenti) o stanno conducendo un lavoro che l'Organizzatore ha chiesto loro di fare (per gli agenti e i fornitori).

## 15. LIMITI DEL RISARCIMENTO

15.1. Il risarcimento del danno non potrà superare i limiti previsti dalla CCV e dalle altre convenzioni internazionali applicabili, in combinato con le disposizioni nazionali ed internazionali vigenti, applicabili all'obbligazione risarcitoria dedotta dalla parte che ne risulti titolare.

15.2 Ai sensi dall'art. 43, comma 5, del Codice del turismo, il risarcimento del danno dovuto al turista, per difetto di conformità dei servizi erogati, non può essere superiore al triplo del prezzo totale del pacchetto, fatto salvo il risarcimento dei danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa.

15.3 Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

15.4. 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. ESCURSIONI FACOLTATIVE

Le escursioni prenotabili tramite i nostri assistenti nel corso del soggiorno nelle varie destinazioni non formano oggetto del pacchetto di viaggio venduto dalla Cortes' Travel Supplier S.r.l. I nostri assistenti saranno al vostro fianco nella scelta e nella prenotazione delle escursioni che intendete effettuare, ma in nessun caso la Cortes' Travel Supplier s.r.l. potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi per escursioni che non siano state dalla stessa organizzate o vendute.

## 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

17.1 L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà, anche 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.

17.2. 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. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

18.1 Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore.

18.2 Ai fini del rispetto dei termini o periodi di prescrizione, di cui all'art. 43 (commi 7 e 8), la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

## 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 dell'intermediario 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

I pacchetti turistici, ai sensi dell'art. 47, comma 2, del Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. n. 62/2018) sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore 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 turista, nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

Cortes' Travel Supplier s.r.l. ha aderito al Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. con certificato n. A/51.1838/2/2018/R. I turisti che hanno acquistato un pacchetto turistico organizzato o intermediato da Cortes' Travel Supplier s.r.l. sono garantiti da Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. - Via Nazionale 60 - Roma - C.F. 13932101002, Repertorio MIBACT nota 0066115 del 28 giugno 2016. In caso di insolvenza o fallimento i turisti possono prendere contatti con il Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. ai seguenti recapiti: Tel: 06.99705791 - Mobile.: 348.80749285 - mail: [fondo@garanziviaggi.it](mailto:fondo@garanziviaggi.it)



Sul sito [www.garanziviaggi.it](http://www.garanziviaggi.it) è possibile consultare le informazioni sulle modalità di funzionamento del Fondo, sulle richieste di rimborso, sulla normativa di riferimento nonché scaricare il modulo per l'istanza di ammissione al Fondo".

## 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 C.C.V.: art. 1, 3 e 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 5, art. 6, art. 9.3, art. 11; art. 12. 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.)

### SCHEDA TECNICA REVISIONI DEL PREZZO

#### VIAGGI INTERCONTINENTALI

I prezzi e le relative variazioni in corso di validità, riportati nel catalogo o nelle successive variazioni del listino prezzi, sono sempre espressi in Euro e sono stati calcolati in base a tassi di cambio e costo del carburante stimati alla data di pubblicazione del catalogo. La revisione del prezzo, nel caso di oscillazione del tasso di cambio superiore al 8%, sarà applicata mediante variazione del prezzo forfetario del pacchetto (limitatamente alla parte denominata in valuta, tipicamente ma non esclusivamente, rappresentata dai servizi a terra) calcolati in base alla variazione percentuale del corso di cambio alla data sopra indicata la media dei cambi del secondo mese antecedente a quello della partenza.

#### DIRITTI E TASSE

I costi di diritti e tasse quali quelle aeroportuali, visti, ecc. relativi ai prezzi dei servizi pubblicati sul presente catalogo sono stati calcolati alla data di pubblicazione del catalogo di seguito riportata. Eventuali variazioni di tali costi, nella misura comunicata dagli Enti e Autorità competenti, comporteranno revisioni del prezzo forfetario di vendita del pacchetto turistico convenuto dalle parti.

#### TASSI DI CAMBIO

I prezzi dei servizi a terra pubblicati nel seguente catalogo sono quelli applicati al momento della stampa del catalogo.

#### COSTI DI TRASPORTO

I prezzi dei servizi e pacchetti pubblicati nel presente catalogo che includono servizi di trasporto operati con voli regolari a tariffa speciale o IT sono stati calcolati sulla base delle tariffe in vigore alla data di pubblicazione del catalogo di seguito riportata. Eventuali variazioni di tali tariffe, nella misura comunicata dalle rispettive Compagnie aeree, comporteranno revisioni di pari importo del prezzo forfetario di vendita del pacchetto turistico convenuto dalle parti. I prezzi dei servizi e pacchetti che includono servizi di trasporto operati con voli speciali charter sono stati calcolati sulla base del costo del carburante jet fuel di USD 800 per tonnellata metrica al tasso di cambio Euro 1 = USD 1,20 La differenza percentuale tra tali valori e la quotazione media del costo del carburante jet fuel per tonnellata metrica del secondo mese antecedente la data di partenza rilevata dal sito [www.iata.org](http://www.iata.org) calcolata in Euro

al valore medio del tasso di cambio medio Euro/USD del secondo mese antecedente la data di partenza rilevato dal sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) inciderà sul prezzo forfettario del servizio/pacchetto nelle seguenti proporzioni: 35% per i pacchetti di viaggio, 90% per il solo volo.

#### VOLI DI LINEA

In caso di emissione immediata del biglietto aereo, l'importo addebitato include gli adeguamenti operati dalla compagnia aerea sino alla data di emissione ed esclude l'applicabilità di eventuali ulteriori adeguamenti successivi alla data di emissione del biglietto stesso. In caso di emissione posticipata del biglietto aereo rispetto alla data di conclusione del contratto di viaggio, il prezzo del biglietto sarà soggetto agli adeguamenti fuel/cambio operati dalla compagnia aerea. Il viaggiatore è tenuto a pagare l'importo risultante dall'eventuale adeguamento del prezzo del biglietto operato dalla compagnia aerea e comunicato dalla Cortes' Travel Supplier S.r.l. presso l'agenzia di viaggi intermediaria

Progetto grafico, videoimpaginazione, fotolito, coordinamento editoriale: Cortes' Travel Supplier S.r.l.

Archivio fotografico: Cortes' Travel Supplier S.r.l.

*Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art 17 della L. 38/2006 "La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".*

Trattamento dei dati personali: La raccolta dei dati personali del Turista viene effettuata dall'organizzatore direttamente in caso di vendita diretta o tramite il venditore presso cui lo stesso effettua la sua prenotazione.

Al momento della raccolta di tali dati l'organizzatore, in caso di vendita diretta, o il venditore dovranno fornire al turista idonea informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR). In ogni caso, ai fini del suddetto regolamento si precisa che il viaggiatore è tenuto a comunicare al venditore e all'organizzatore tutti i Suoi dati personali in quanto necessari ai fini dell'esecuzione degli obblighi di cui al presente contratto. L'Organizzatore tratterà tali dati in qualità di "Titolare autonomo di trattamento" ai sensi di legge. L'Organizzatore potrà comunicare i dati del Viaggiatore a qualsiasi società (anche esterna) nonché alle Autorità dei porti di scalo o Albergatori o Tour Operator o Compagnie aeree, ove necessario, per eseguire gli obblighi di cui al presente contratto o ove richiesto dalla normativa italiana o estera. La raccolta dei dati e il relativo trattamento potranno essere effettuati sia con strumenti elettronici che cartacei.

Tale conferimento di dati è obbligatorio ed un eventuale rifiuto al loro trattamento da parte del viaggiatore avrà come conseguenza l'impossibilità di consentire la fornitura del servizio richiesto. Il Responsabile del trattamento preposto dall'Organizzatore al trattamento dei dati è domiciliato, per la carica, presso Cortes' Travel Supplier s.r.l. - Via Toledo n. 265, 80132 Napoli – P.IVA. 07757431213

Ai sensi degli articoli 15 e seguenti del Regolamento, l'interessato ha il diritto di chiedere, in qualunque momento, l'accesso ai suoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18, ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che lo riguardano, nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento. In ogni momento, l'interessato ha la possibilità di revocare, ex art. 7 del Regolamento, il consenso prestato e proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati sia contrario alla normativa in vigore.

È possibile formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei dati ex articolo 21 del GDPR nella quale dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare l'istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato.

Le richieste vanno rivolte, per iscritto, al Titolare del Trattamento all'indirizzo: [direzione@cortesttravel.it](mailto:direzione@cortesttravel.it)

## - PASSEGGERI CON MOBILITA' RIDOTTA:

Le assistenze speciali, quali ad esempio quelle previste per i soggetti a mobilità ridotta, in sedia a rotelle o affetti da altre disabilità, o per le donne in gravidanza, devono essere richieste all'atto della prenotazione del volo esclusivamente inviando una e-mail a [booking@cortestravel.it](mailto:booking@cortestravel.it) almeno 15 giorni lavorativi prima del volo e sono soggette a riconferma.

**Nota bene!** Alcuni viaggi (in articolare tour e pellegrinaggi) possono prevedere numerose visite a piedi e spostamenti in bus non sempre dotati di carrello elevatore.

Sui voli sono previste un numero limitato di assistenze.

La richiesta di assistenza deve essere indicato:

1. numero di pratica
2. nome e cognome del passeggero
3. Tipo di assistenza:

WCHR (WHEEL CHAIR RAMP) Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile ed è in grado di scendere e salire le scale dell'aeromobile, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

WCHS (WHEEL CHAIR STAIR) Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non è in grado di scendere o salire le scale dell'aeromobile e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.

WCHC (WHEEL CHAIR COMPLETELY) Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

DEAF Passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola.

BLIND Passeggero con menomazione della vista (distinguere non vedente e ipovedente)

DEAF/BLIND Passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi. DPNA Passeggeri con problemi intellettivi o comportamentali

In caso di trasporto di sedia a rotelle elettrica deve essere allegata la scheda tecnica completa ed è soggetto a riconferma e dipende dalla valutazione delle sue caratteristiche tecniche. Non è in nessun caso ammesso il trasporto di strumenti con batterie del tipo: wet batteries.

## - TRASPORTO APPARECCHIATURE SANITARIE ELETTRONICHE

Il trasporto di apparecchiature elettroniche deve essere segnalato all'atto della prenotazione inviando una mail a [booking@cortestravel.it](mailto:booking@cortestravel.it) almeno 15 giorni lavorativi prima del volo allegando:

- certificato di idoneità al volo che attesti che il passeggero non avrà necessità di usare il macchinario a bordo
- Scheda tecnica completa dell'apparecchio

**NOTA BENE:**

Il certificato di idoneità al volo deve riportare la seguente dicitura:

Il passeggero "NOME e COGNOME" è idoneo a effettuare il volo da "AEROPORTO DI PARTENZA" a "AEROPORTO DI ARRIVO" il giorno "DATA" senza l'ausilio dello strumento elettronico al suo seguito.

Il trasporto delle apparecchiature elettroniche è soggetto a riconferma e dipende dalla valutazione delle sue caratteristiche tecniche da parte della compagnia aerea.

Le apparecchiature non potranno essere utilizzate a bordo e le batterie verranno necessariamente disconnesse prima dell'imbarco.

I Vettori non forniscono ossigeno terapia a bordo degli aeromobili

- TRASPORTO DI BOMBOLE DI OSSIGENO

I Vettori non forniscono ossigenoterapia a bordo degli aeromobili.

E' possibile il solo trasporto di bombole di ossigeno a bordo, ma non ne è consentito l'uso a bordo.

Il trasporto di bombole di ossigeno deve essere segnalato all'atto della prenotazione inviando una mail a [booking@cortesttravel.it](mailto:booking@cortesttravel.it) almeno 15 giorni lavorativi prima del volo allegando:

- certificato di idoneità al volo che attesti che il passeggero ha la necessità di trasportare la bombola ma non avrà necessità di usarla a bordo.

- Scheda tecnica della bombola ove sia specificato: dimensioni, peso e tipo di ossigeno: liquido (non è possibile il trasporto né in stiva né a mano) o gassoso (consentito purché la bombola non pesi più di 5 kg)

**NOTA BENE:**

Il certificato di idoneità al volo deve riportare la seguente dicitura:

Il passeggero "NOME e COGNOME" è idoneo a effettuare il volo da "AEROPORTO DI PARTENZA" a "AEROPORTO DI ARRIVO" il giorno "DATA" senza l'ausilio della bombola di ossigeno al suo seguito.

Il trasporto di bombole di ossigeno è soggetto a riconferma e dipende dalla valutazione delle sue caratteristiche tecniche da parte della compagnia aerea.

- PORTATORI DI PEACEMAKER

Il passeggero portatore di peacemaker deve essere segnalato all'atto della prenotazione inviando una mail a [booking@cortesttravel.it](mailto:booking@cortesttravel.it) almeno 15 giorni lavorativi prima del volo allegando:

- certificato di idoneità al volo che attesti l'impianto del peacemaker.

**NOTA BENE:**

Il certificato di idoneità al volo deve riportare la seguente dicitura:

Il passeggero "NOME e COGNOME", portatore di peacemaker, è idoneo a effettuare il volo da "AEROPORTO DI PARTENZA" a "AEROPORTO DI ARRIVO" il giorno "DATA".

- PORTATORI DI PROTESI

Il passeggero portatore di protesi deve essere segnalato all'atto della prenotazione inviando una mail a [booking@cortesttravel.it](mailto:booking@cortesttravel.it) almeno 15 giorni lavorativi prima del volo allegando:

- certificato di idoneità al volo che attesti l'impianto di protesi.

NOTA BENE:

Il certificato di idoneità al volo deve riportare la seguente dicitura:

Il passeggero "NOME e COGNOME", portatore di protesi, è idoneo a effettuare il volo da "AEROPORTO DI PARTENZA" a "AEROPORTO DI ARRIVO" il giorno "DATA".

I Vettori si riservano il diritto di modificare le politiche e le procedure di trasporto per le assistenze speciali senza alcun preavviso.

## - TRASPORTO ANIMALI

Il trasporto animali deve essere richiesto in fase di prenotazione inviando una mail a [booking@cortesttravel.it](mailto:booking@cortesttravel.it) almeno 15 giorni lavorativi prima del volo, ed è soggetto a riconferma. Se la conferma del trasporto del cane è essenziale per il cliente per procedere con l'acquisto del volo, prima deve essere fatta la richiesta e poi effettuato l'acquisto del volo.

Non è possibile il trasporto di animali in stiva, ma solo in cabina secondo le seguenti condizioni:

### **Condizioni per il trasporto animali –**

Previo pagamento di un supplemento, trasmesso dalla compagnia aerea, è consentito il trasporto in cabina di animali di taglia piccola, in apposito contenitore "trasportino", per un peso complessivo tra gabbia, animale e eventuale cibo per lo stesso, non superiore a **10 kg**. Il trasporto animali dovrà essere richiesto dal Passeggero all'atto dell'acquisto del biglietto.

Il trasportino dovrà avere fondo impermeabile ed essere dotato di fori per l'aerazione e potrà avere una **dimensione massima di cm 48 x 33 x 29, salvo diversamente specificato dalla compagnia aerea che si utilizza.** Qualora, a giudizio esclusivo del personale di terra o di volo, il contenitore non risulti adeguato o sicuro, l'animale non verrà accettato a bordo dell'aeromobile.

I recipienti contenenti il cibo e/o le bevande destinate all'animale dovranno essere richiudibili per evitare la fuoriuscita accidentale del loro contenuto. Durante il viaggio, il trasportino dovrà essere collocato a terra, ai piedi o sotto la poltrona del passeggero. Il trasportino non potrà in alcun caso essere collocato su poltrone eventualmente non occupate, né sulle gambe del Passeggero. Non sono ammessi a bordo animali che, a insindacabile giudizio del personale di bordo, possano arrecare, per le loro peculiari caratteristiche (cattivo odore, stato sanitario, igiene o comportamento violento), fastidio ai Passeggeri. L'animale, dall'inizio delle operazioni di imbarco fino al termine delle operazioni di sbarco dell'aereo dovrà sempre essere custodito all'interno del trasportino. In ogni trasportino potrà viaggiare soltanto un animale, fatta eccezione per uccelli ed altri animali di piccola taglia per cui è ammessa la presenza di un numero massimo di 3 animali della stessa specie per gabbia, nel rispetto del limite di peso di 10 kg. Il Passeggero deve assicurarsi che la normativa del paese di destinazione permetta di trasportare l'animale, che quest'ultimo sia in regola con le previste misure igieniche, e che egli disponga della documentazione necessaria per il possesso e per il trasporto dell'animale stesso. Il Passeggero sarà responsabile di eventuali danni (quali multe imposte dal paese di destinazione del volo, ecc.) causati al Vettore per il trasporto di animali senza idonea documentazione. L'equipaggio si riserva il diritto di far cambiare posto ai Passeggeri con animali al seguito, qualora ciò sia necessario per il rispetto delle norme di sicurezza. Il trasporto dell'animale è soggetto a un costo a tratta, comunicato all'occorrenza dalla compagnia aerea. Qualora non sia rispettata anche solo una delle indicazioni di cui ai paragrafi che precedono, il Vettore non sarà tenuto all'imbarco dell'animale e non sarà riconosciuto nessun rimborso nel caso i passeggeri decidano di rinunciare al volo a causa del non imbarco dell'animale. Il Vettore non consente il trasporto di animali in stiva.

L'autorizzazione del trasporto dell'animale è ad esclusiva discrezione della compagnia aerea, che si riserva il diritto di non accettare la prenotazione dell'animale. Le suddette regole sono orientative e soggette a variazioni a seconda della compagnia aerea utilizzata. Per maggiori informazioni si rimanda alla regolamentazione di ogni singola compagnia utilizzata per il trasporto dell'animale.