

# CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE AI VIAGGI



## SCHEDE TECNICHE:

### APATAM s.r.l. - Sede Legale

Via Bonconte da Montefeltro, 128/130 - 61029 URBINO (PU)

C.F. e P.IVA 01081070417 - Cap. Soc. € 10.200 i.v.

REA 106734 - Reg. Imprese Pesaro/Urbino 01081070417

tel. 0722329488 - fax 07222610 - e\_mail info@apatam.it

P.E.C. apatamsrl@legalmail.it

Aut. Reg. 13851 DEL 18/09/1987

Polizza RCT 79965200 - ALLIANZ S.p.A.

Validità del Catalogo 07/06/2020 - 04/10/2020

Cambio applicato (fonte UIC al 02/01/2020)

1 € = 1,1193 \$ USD (nessuna variazione di prezzo per oscillazioni di +/- 0,02)

## 1. FONTI LEGISLATIVE.

La vendita di pacchetti turistici che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale è disciplinata fino alla sua abrogazione dal D.Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (Il Codice del Turismo). La suindicata vendita, inoltre è disciplinata, in quanto applicabili da:

- Legge 27/12/1977 n.1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/04/1970;
- Codice del Consumo (Capo 1° artt. 45-67)
- Codice del Turismo (Titolo IV, artt. 18-69) e successive modificazioni;
- Direttiva UE 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

## 2. REGIME AMMINISTRATIVO.

L'Organizzatore e l'Intermediario del pacchetto turistico, cui il Viaggiatore 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 Codice del Turismo, 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 similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

## 3. DEFINIZIONI.

Ai fini del presente contratto si intende per:

- "Contratto": il contratto relativo all'intero pacchetto turistico.
- "Organizzatore": un professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un altro professionista o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al Viaggiatore ad un altro professionista. Nel caso specifico colui che realizza la combinazione degli elementi indicati successivamente all'art. 4 o, offrendo al Viaggiatore anche tramite un sistema di comunicazione a distanza la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- "Viaggiatore": chiunque intende concludere un Contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un Contratto concluso;
- "Venditore": il professionista diverso dall'Organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti turistici combinati da un Organizzatore.
- "Intermediario": il soggetto che anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'art. 4 del presente Contratto, verso un corrispettivo forfetario;
- "Rimpatrio": il ritorno del Viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti;
- "Parte": una parte del Contratto individualmente considerata;
- "Parti" tutte le parti del Contratto congiuntamente considerate.

## 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO.

La nozione di "pacchetto turistico" è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscano per la soddisfazione delle esigenze ricreative del Viaggiatore, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 codice del turismo).

Il Viaggiatore ha diritto di ricevere copia del Contratto (ai sensi degli artt. 35 e 36 Cod. Turismo), che è anche documento indispensabile per accedere eventualmente a quanto riportato all'art. 21 delle presenti Condizioni generali di contratto.

## 5. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE - SCHEDE TECNICHE.

5.1 L'Organizzatore predispone nel catalogo o nel programma fuori del catalogo, anche in supporto elettronico per via fax, una scheda tecnica.

5.2 Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori del catalogo sono:

- Estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. o S.C.I.A. dell'Organizzatore;
- Estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- Periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- Modalità e condizioni di sostituzione del Viaggiatore (Art. 39 Codice del Turismo);
- Parametri e criteri di adeguamento del prezzo di viaggio (Art.40 Codice del Turismo);
- Estremi delle garanzie per i Viaggiatori (Art. 50 Codice del Turismo).

5.3 L'Organizzatore, prima che il Viaggiatore sia vincolato dal Contratto fornirà le seguenti informazioni precontrattuali se applicabili al pacchetto turistico (Art. 5 Direttiva UE 2015/2302):

- Le caratteristiche principali dei servizi turistici:
- destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- mezzi, caratteristiche e categorie di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e di ritorno, durata e località di sosta intermedia e coincidenze. Qualora l'orario non fosse ancora stabilito, l'Organizzatore informa il Viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e di ritorno;
- ubicazione, caratteristiche principali e dove applicabile la categoria turistica dell'alloggio ai sensi del regolamento del paese di destinazione;
- i pasti forniti;
- visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito nel pacchetto;
- le dimensioni approssimative del gruppo e l'indicazione del numero minimo di persone

richiesti per l'attivazione del pacchetto turistico. Qualora il pacchetto turistico sia stato attivato, prima dell'inizio del pacchetto stesso, l'indicazione dell'eventuale risoluzione del Contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

- un'efficace comunicazione orale, lingua in cui saranno prestati i servizi;
- se il viaggio sono idonei a persone con mobilità ridotta;
- denominazione commerciale ed indirizzo geografico dell'Organizzatore, recapiti telefonici ed indirizzo di posta elettronica;
- il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e dove applicabili tutti i diritti, imposte ed altri costi aggiuntivi. Qualora ciò non fosse ragionevolmente calcolabile prima della conclusione del Contratto, un'indicazione dei possibili costi aggiuntivi che il Viaggiatore potrebbe ancora dover sostenere;
- le modalità di pagamento, indicando l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto ed il calendario per il versamento del saldo, le garanzie finanziarie che il Viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- le informazioni di carattere generale per i passaporti ed i visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- informazioni sulla facoltà del Viaggiatore di risolvere il Contratto;
- informazioni sulla sottoscrizione obbligatoria o facoltativa di un'assicurazione che copra le spese di annullamento del Contratto da parte del Viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il Rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso.

5.4 L'Organizzatore inserirà, altresì nella scheda tecnica eventuali ulteriori condizioni particolari. Al momento della conclusione del Contratto, l'Organizzatore informerà i viaggiatori circa l'identità effettiva del/i vettore/i effettivo/i ai sensi dell'art.11 del Reg. CE 2111/2005 e, della sua/loro eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista nel medesimo Regolamento.

## 6. PRENOTAZIONI.

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato dal Viaggiatore, in ogni sua parte e sottoscritto insieme al relativo modello di informativa e consenso di cui 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 Viaggiatore, al Venditore o all'Intermediario. L'Organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37 comma 2 Codice del Turismo. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Codice del Turismo.

## 7. PAGAMENTI.

Al momento della prenotazione il Viaggiatore dovrà corrispondere una caparra pari al 25% del prezzo del pacchetto. Il saldo del prezzo del pacchetto dovrà essere corrisposto 35 giorni prima dell'inizio del viaggio. Qualora la prenotazione avvenga a meno di 35 giorni dalla partenza, il Viaggiatore dovrà versare l'intero prezzo del pacchetto all'atto della prenotazione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte del Venditore e/o dell'Organizzatore la risoluzione di diritto. I pagamenti possono essere effettuati come segue: bonifico bancario su uno dei seguenti conti bancari intestati a APATAM s.r.l.:

INTESA SAN PAOLO - ag Urbino UBI BANCA - ag. Urbino

IBAN IT49 0303 6968 7001 0000 0000 033 IBAN IT45 V031 1168 7000 0000 0001 991

## 8. PREZZO.

8.1 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. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione (salvo diversa indicazione).

8.2 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.

8.3 Qualora l'aumento del prezzo ecceda dell'8% del prezzo complessivo del Pacchetto Turistico, il Viaggiatore potrà:

- Accettare la modifica del prezzo;
  - Risolvere il contratto senza corrispondere le spese di risoluzione contrattuale;
  - Accettare un pacchetto turistico sostitutivo, dove applicabile, di qualità equivalente o superiore offerto dall'Organizzatore.
- 8.4 Qualora il Pacchetto Turistico sostitutivo offerto dall'Organizzatore comporti un pacchetto di qualità o costo inferiore, il Viaggiatore ha diritto ad un'adeguata riduzione del prezzo.

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

Prima della partenza l'Organizzatore o il Venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al Viaggiatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui sopra, il Viaggiatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi dell'art. 10.

Il Viaggiatore 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 o caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito o da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del Viaggiatore del pacchetto turistico alternativo offerto l'Organizzatore che annulla (art. 33 lettera e Cod. Cons.), restituirà al Viaggiatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'Organizzatore. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il Viaggiatore sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dall'art. 10, qualora fosse egli ad annullare.

## 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE.

- Il Viaggiatore può recedere dal Contratto, senza pagare alcuna penale nelle seguenti ipotesi:
  - in caso di contratto stipulato nei locali di Apatam srl, qualora abbia manifestato la propria volontà di recedere entro 8 giorni dalla sua conclusione; in caso di contratto stipulato fuori dei locali di Apatam srl, qualora abbia manifestato la propria volontà di recedere entro 14 giorni dalla sua conclusione; fatto salvo quanto previsto al comma 3 del presente art.
  - aumento del prezzo del pacchetto turistico in misura eccedente all' 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 Viaggiatore. Nei casi di cui sopra, il Viaggiatore ha

alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il Viaggiatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata. Al Viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al comma 1, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto versato di cui all'art. 7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica (50 € di iscrizione), il costo individuale dell'assicurazione medico-annullamento e l'importo della penale nella misura di seguito indicata:
  - 15% della quota fino a 45 giorni dalla partenza.
  - 25% della quota da 44 giorni a 25 giorni dalla partenza.
  - 50% della quota da 24 giorni a 15 giorni dalla partenza.
  - 75% della quota da 14 giorni a 5 giorni dalla partenza.
  - 100% della quota da 4 giorni fino al giorno della partenza.
- 2) Nessun rimborso spetta: a chi non si presenti alla partenza, a chi sia sprovvisto dei documenti necessari per effettuare il viaggio, a chi abbandoni il viaggio durante il suo svolgimento.
- 3) L'Organizzatore, dopo la conclusione del contratto di viaggio, ha diritto, in caso di recesso del Viaggiatore ad addebitare a quest'ultimo le spese documentabili, già sostenute e non recuperabili.

#### 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA.

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del Viaggiatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Viaggiatore per comprovati e giustificati motivi, l'Organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

#### 12. SOSTITUZIONI.

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

- a) l'Organizzatore ne sia informato per iscritto con preavviso di almeno 7 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (art. 39 Cod. Turismo) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) il sostituto rimborsi all'Organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'Organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale situazione sarà comunicata dall'Organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

#### 13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI.

13.1 Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del Contratto, ai Viaggiatori 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 Viaggiatori stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i 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.viaggiareassicurati.it](http://www.viaggiareassicurati.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 al venditore o all'Organizzatore. I Viaggiatori dovranno informare il Venditore 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 Viaggiatore riceverà (facendo uso delle fonti informative sopra indicate) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

13.2 I Viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della 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 il Venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

13.3 Il Viaggiatore è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il Viaggiatore 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. A tal riguardo, il Viaggiatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

13.4 Il Viaggiatore si impegna ed obbliga a rispettare tutte le norme di legge applicabili al, o rinvenibili dal, presente Contratto con particolare riferimento al rispetto delle normative locali del Paese o dei Paesi in cui si svolgerà il viaggio. A tal riguardo, il Viaggiatore si impegna altresì a tenere indenne e manlevato l'Organizzatore e il Venditore da ogni responsabilità derivante dalla, o connessa alla, violazione o al mancato rispetto delle normative sopra citate nonché a tenere indenne e manlevati l'Organizzatore ed il Venditore da qualsiasi richiesta di risarcimento di danni di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente connessi o comunque riconducibili alla violazione delle norme sopra citate.

#### 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA.

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

#### 15. REGIME DI RESPONSABILITÀ.

15.1 L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al Viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del Viaggiatore (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.

15.2 L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di Intermediario e comunque nei limiti previsti per tale responsabilità previsti dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonerazione di cui all'art. 46 del Codice del Turismo.

#### 16. LIMITI DEL RISARCIMENTO.

Il risarcimento di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Codice del Turismo e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti dalla C.C.V., dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché degli artt. 1783 e 1784 del Codice Civile.

#### 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA.

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Viaggiatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Viaggiatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### 18. RECLAMI E DENUNCE.

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

#### 19. ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO, MEDICO-BAGAGLIO E RIMPATRIO.

Nel pacchetto sono incluse le polizze assicurative **ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE nr. 208192** contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto e **nr. 208191** per l'assistenza medica-bagaglio e spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie durante il viaggio. Le polizze verranno emesse contestualmente alla prenotazione del viaggio.

#### 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI.

Ai sensi e con gli effetti di cui all'art. 67 del Codice del Turismo, l'Organizzatore potrà proporre al Viaggiatore, a catalogo o, 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.

In conformità con l'art. 50 comma 2 del Codice del Turismo (D.Lgs. n. 79 del 23/05/2011) e alla Direttiva UE 2015/2302 del 25/11/2015, è stata stipulata con **NOBIS FILO DIRETTO ASSICURAZIONI** la Polizza **AMITRAVEL PROTECTION nr. 6006000359/V** che protegge il viaggiatore (Assicurato) per i casi d'insolvenza o di fallimento di APATAM SRL (contraente) che abbia acquistato un Pacchetto Turistico organizzato o intermediato dalla nostra organizzazione. Le due garanzie della polizza:

**ANNULLAMENTO:** nel caso di impossibilità totale o parziale per il viaggiatore di usufruire dei servizi del Pacchetto Turistico, Filo diretto gli rimborserà una somma pari all'importo versato per l'acquisto. Qualora l'insolvenza o il fallimento di Apatam Srl si manifesti durante il viaggio, Filo diretto valuterà se attivare il rientro anticipato (garanzia Assistenza) oppure provvedere al pagamento dei servizi non ancora fruiti al fine di garantire all'Assicurato la prosecuzione e il completamento del viaggio.

**ASSISTENZA:** se viaggiatore (Assicurato), già in viaggio, non potrà utilizzare i servizi acquistati, la Centrale Operativa di Filo diretto organizzerà e prenderà in carico il costo del biglietto per il rientro anticipato alla sua residenza in Italia, con mezzo di trasporto equivalente a quello previsto originariamente.

#### 22. FORO COMPETENTE.

Per qualsiasi controversia sarà competente il Foro di residenza o domicilio del Viaggiatore.

#### 23. MISCELLANEA.

Nessuna Parte sarà in alcun modo responsabile nei confronti dell'altra Parte per il mancato o ritardato adempimento di alcuna delle obbligazioni del presente Contratto nell'eventualità in cui tale mancato o ritardato adempimento sia dovuto ad verificarsi di eventi di forza maggiore quali guerra, scoperi, incendi, atti divini, atti della pubblica autorità, o qualsivoglia altro evento o causa, simile o dissimile, che non possa essere ragionevolmente previsto o per cui non sia ragionevolmente possibile trovare un rimedio e che non può essere risolto per il tramite dell'ordinaria diligenza.

In tali eventualità il termine per l'adempimento dell'obbligazione verrà esteso per tutto il periodo di durata dell'evento di forza maggiore.

Qualora l'evento di forza maggiore dovesse protrarsi per più di 6 (sei) mesi, la Parte le cui prestazioni non siano state colpite dall'evento di forza maggiore avrà il diritto di risolvere il presente Contratto mediante comunicazione scritta inviata all'altra Parte a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o corriere.

23.2 Integrazioni e modifiche.

Tutte le integrazioni e le modifiche al Contratto dovranno necessariamente essere eseguite in forma scritta e accettate espressamente dall'Organizzatore e dal Viaggiatore con data certa.

23.3 Rinunce.

Impossibilità di rinuncia implicita a qualsivoglia diritto qui previsto in favore delle suindicate Parti.

Il mancato esercizio da parte di una delle suindicate Parti dei diritti e delle facoltà riservate dal presente Contratto, non potrà essere considerato come una rinuncia a tale diritto o facoltà o in qualsivoglia modo compromettere la validità del presente Contratto. Detto mancato esercizio non precluderà ad alcuna delle Parti la possibilità di far valere successivamente detti diritti e facoltà, o qualsivoglia altro diritto e facoltà previsti dal presente Contratto

23.4 Invaldità di singole clausole contrattuali.

Qualora una clausola del presente Contratto risulti invalida in quanto in contrasto con norme imperative, le Parti concordano di modificare il Contratto in modo tale da assicurare la sua conformità alle norme imperative.

L'invalidità di una disposizione contrattuale non comprometterà la validità delle residue clausole, che rimarranno pienamente in vigore.

Urbino, 2 gennaio 2020

#### Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della Legge 38 del 6/2/2006

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero. Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere.



# INFORMATIVA DIRETTA PRIVACY AI SENSI ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679

In attuazione dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 è gradito fornirle le seguenti informazioni:

## 1. Titolare del trattamento dei dati personali

APATAM S.r.l  
Via Bonconte da Montefeltro 128/130  
61029 URBINO (PU)  
Recapito Telefonico: 0722329488  
Fax: 07222610  
Sito Internet: www.apatam.it  
e-mail: apatam@apatam.it; info@apatam.it  
paolo@apatam.it; alessandra@apatam.it

## 2. Finalità del Trattamento dei dati personali

APATAM SRL richiede, tratta e conserva i dati personali di ciascun Viaggiatore per proprie finalità di promozione, organizzazione e vendita di viaggi con scopi prettamente turistici. A tal riguardo, APATAM SRL, nel rispetto delle leggi italiane, delle normative europee, delle convenzioni e dei trattati internazionali e delle leggi previste dallo Stato o dagli Stati in cui si svolgerà ciascun singolo viaggio, richiederà utilizzerà e trasmetterà per ciascun singolo Viaggiatore le diverse categorie di dati personali, come di seguito individuate, in funzione delle diverse tipologie di viaggio organizzate e promosse da APATAM SRL. I dati personali verranno trattati da APATAM SRL per organizzare il singolo viaggio nel rispetto della tutela dei diritti e delle libertà del Viaggiatore.

## 3. Definizione delle diverse tipologie dei dati personali.

Ciascun Viaggiatore per partecipare ad ogni singolo viaggio organizzato da APATAM SRL, trasmetterà le seguenti tipologie di dati autorizzandolo contemporaneamente al loro trattamento: dati oggettivi (nome, cognome, data e luogo di nascita), dati di contatti (indirizzo residenza/domicilio, indirizzo e-mail, recapito telefonico) dati biometrici, (fotografie per il riconoscimento) dati sanitari (allergie alimentari, inerenti alle vaccinazioni, a necessità alimentari ed altre informazioni qualora vengano richiesti come necessari per la partecipazione al singolo viaggio) dati relativi alla professione lavorativa (se obbligatoriamente richiesti per i Visti ed altre informazioni qualora vengano richiesti come necessari per la partecipazione al singolo viaggio). Le suindicate tipologie di dati personali saranno trattati da APATAM SRL in maniera manuale e/o informatizzata e conservati presso archivi cartacei ed automatizzati.

## 4. Base giuridica del Trattamento dei dati personali.

APATAM SRL riceverà e tratterà le suindicate tipologie di dati personali di ciascun Viaggiatore e rispetto a ciascun singolo viaggio, solo ed unicamente a seguito dell'avvenuta sottoscrizione del contratto (scheda di adesione) di viaggio e del presente modello di informativa con il relativo consenso.

## 5. Dati personali trasferiti in Paesi dell'Unione Europea e in Paesi al di fuori dell'Unione Europea ed a organizzazione internazionale.

5.1 In caso di viaggio presso uno o più Paesi situati sia nell'Unione europea sia al di fuori dell'Unione europea, il Viaggiatore, per motivi organizzativi nascenti e descritti nei programmi di ciascun singolo viaggio, autorizza APATAM SRL, con la sottoscrizione del singolo contratto di viaggio e del presente modello di informativa, a comunicare ed a trasferire i propri dati personali a dei suoi collaboratori-corrispondenti locali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: alberghi, ristoranti, guide, musei, agenzie di trasporto, consolati, ecc...) situati in tali Paesi tenendo conto di tutte le garanzie e di tutte le tutele previste dal Regolamento UE 2016/679 e successive norme ad esso applicabili.

5.2 APATAM SRL, in tal caso, comunicherà al Viaggiatore i nominativi dei suoi collaboratori-corrispondenti locali con i relativi recapiti al momento della sottoscrizione di ciascun singolo contratto di viaggio.

## 6. Periodo di conservazione dei dati personali.

6.1 Dopo 10 (dieci) giorni dalla data di conclusione del viaggio, APATAM SRL conserverà per ciascun Viaggiatore le seguenti tipologie di dati personali: dati oggettivi (nome, cognome, data e luogo di nascita), dati di contatti (indirizzo residenza/domicilio, indirizzo e-mail, recapito telefonico) e il costo del viaggio. Tali tipologie di dati personali saranno conservati da APATAM SRL per un periodo di 10 (dieci) anni, per garantire il completo adempimento delle attività fiscali e garantire tutte le tutele civilistiche.

6.2 A conclusione di ciascun viaggio, inoltre, sempre che il Viaggiatore ne abbia manifestato il consenso al trattamento ed alla conservazione, APATAM SRL, utilizzerà per un periodo di 10 (dieci) anni le seguenti tipologie di dati personali per scopi promozionali dei suoi viaggi (invio catalogo promozionale dei viaggi, invio di e-mail sempre promozionali): dati oggettivi (nome, cognome), dati di contatti (indirizzo residenza/domicilio, indirizzo e-mail, recapito telefonico).

6.3 Ciascun Viaggiatore, tuttavia, avrà il diritto, nel corso di tale periodo di manifestare il proprio diniego alla conservazione e trattamento dei suindicati dati personali da parte di APATAM SRL e/o ad esercitare qualsiasi altro diritto di seguito descritto, attraverso l'invio ad APATAM SRL stesso di una richiesta scritta tramite e-mail.

## 7. Diritto di accesso ai dati personali.

7.1 Il Viaggiatore ha diritto di richiedere l'accesso e quindi di conoscere ed ottenere, con richiesta scritta tramite e-mail o fax, la conferma da parte di APATAM SRL della conservazione dei suoi dati personali forniti al momento della sottoscrizione del contratto di viaggio.

7.2 Il Viaggiatore, altresì, ha diritto, con richiesta scritta inviata per e-mail, a constatare quali dei suoi dati personali siano conservati da APATAM SRL.

## 8. Diritto di Rettifica ed Integrazione dei dati personali.

8.1 Il Viaggiatore ha diritto di ottenere, attraverso una richiesta scritta inviata per e-mail, da APATAM SRL la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo.

8.2 Il Viaggiatore, altresì, ha diritto di ottenere, attraverso una richiesta scritta contenente una dichiarazione integrativa inviata per e-mail, da APATAM SRL l'integrazione dei suoi dati personali incompleti.

## 9. Diritto alla Cancellazione dei dati personali.

9.1 Il Viaggiatore ha diritto di ottenere da APATAM SRL, con richiesta scritta inviata tramite e-mail, la cancellazione dei dati personali o parte di essi, conservati presso l'archivio automatizzato di quest'ultimo.

9.2 A seguito della suindicata richiesta scritta, APATAM SRL ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo tutti i dati personali o parte di essi secondo quanto richiesto dal Viaggiatore.

## 10. Limitazione del trattamento dei dati personali.

10.1 Il Viaggiatore ha il diritto di ottenere da APATAM SRL la temporanea sottoposizione dei suoi dati personali alla sola operazione di conservazione qualora gli stessi risultino in pendenza di verifiche oppure per assicurare le proprie pretese come di seguito indicato:

a. qualora il Viaggiatore contesti l'esattezza dei dati personali conservati da APATAM SRL.

b. qualora l'utilizzo dei dati personali da parte di APATAM SRL risulti per qualsiasi motivo illecito, il Viaggiatore comunque ne può richiedere un utilizzo limitato per le sole finalità previste ed accettate con la sottoscrizione della presente Informativa;

c. qualora i dati personali sono necessari per il Viaggiatore per l'accertamento, l'esercizio o la difesa in sede giudiziaria.

10.2 Il Viaggiatore che ha ottenuto da APATAM SRL la limitazione all'uso dei propri dati personali ha diritto di essere informato dallo stesso per iscritto tramite e-mail, prima che venga revocata tale limitazione.

## 11. Obbligo di notifica da parte di APATAM SRL.

APATAM SRL dichiara di notificare al Viaggiatore tutte le eventuali rettifiche, cancellazioni o limitazioni dell'uso dei suoi dati personali secondo le finalità previste ed accettate con la sottoscrizione del presente modello di informativa, salvo che ciò implichi per lo stesso APATAM SRL uno sforzo sproporzionato.

## 12. Diritto di opposizione del Viaggiatore.

12.1 Il Viaggiatore ha il diritto di manifestare ad APATAM SRL, in qualsiasi momento, con richiesta scritta tramite e-mail o fax, la propria opposizione al trattamento dei propri dati personali.

12.2 Qualora il Viaggiatore manifesti, come suindicato, la sua volontà di opposizione al trattamento dei dati personali richiesti ed indicati da APATAM SRL come necessari per accedere al singolo viaggio, il Viaggiatore stesso riconosce che non potrà in tal modo partecipare al viaggio richiesto.

12.3 Qualora il Viaggiatore manifesti, come suindicato, la sua volontà di opposizione al trattamento dei dati personali richiesti ed indicati da APATAM SRL al momento della sua partecipazione al singolo viaggio e successivamente conservati, il Viaggiatore riconosce che non potrà più ricevere alcuna informazione promozionale relativa ai viaggi organizzati da APATAM SRL stesso.

## 13. Diritto alla portabilità dei dati personali.

13.1 Il Viaggiatore ha diritto di richiedere ed ottenere, previa richiesta scritta tramite e-mail o fax, la trasmissione diretta dei propri dati personali conservati da APATAM SRL presso un soggetto da lui specificatamente indicato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

13.2 Il Viaggiatore, tuttavia, riconosce che l'esercizio di tale diritto possa avvenire solo se tecnicamente possibile, ossia se i propri dati personali sono trattati da APATAM SRL attraverso mezzi automatizzati.

13.3 Il Viaggiatore, altresì, riconosce che l'esercizio di tale diritto non potrà pregiudicare quanto previsto nel presente modello informativo al punto "10 Limitazione del trattamento dei dati personali."

## 14. Diritto del Viaggiatore di adire ad un'autorità di controllo.

Il Viaggiatore che ritenga che sia stato lesa uno dei suoi diritti suesposti, ha diritto di presentare per iscritto segnalazioni, reclami o ricorsi al Garante per la protezione dei dati personali, specificatamente all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) i cui contatti sono:

a. Per il Garante per la protezione dei dati personali: indirizzo: Piazza di Monte Citorio n. 121, 00186 Roma; fax: (+39) 06.69677.3785 Centralino telefonico: (+39) 06.696771 e-mail: garante@gpdp.it posta certificata: protocollo@pecgpdp.it

b. per l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) indirizzo: Piazza di Monte Citorio n. 121, 00186 Roma; telefono: (+39) 0669677.2917 e-mail: urp@gpdp.it