

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

### PREMESSA

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le condizioni generali di contratto, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo) o nel separato programma di viaggio o preventivo, le “informazioni utili e importanti da leggere prima di partire” riportate in calce alle presenti condizioni, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata da PALMA all’agenzia (venditore), quale mandataria del viaggiatore e quest’ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Le presenti condizioni generali riportate sul catalogo annuale PALMA pubblicato a gennaio 2022 potrebbero essere soggette a modifiche o integrazioni durante il periodo di validità del catalogo cartaceo. Prima di sottoscrivere il contratto, si prega di prendere visione delle condizioni generali di contratto aggiornate visualizzabili sul sito web di PALMA al link “condizioni generali di contratto di pacchetto turistico” presente nella home page. Al contratto si applicheranno le condizioni generali di contratto nella versione pubblicata sul sito web al momento della prenotazione.

Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le condizioni generali.

### IMPORTANTE - PRIMA DI PARTIRE

Importante: è consigliato verificare ulteriormente eventuali restrizioni prima di ogni viaggio, essendo le normative in continua evoluzione. Il viaggio può essere consentito solo per determinati motivi e il viaggio per turismo può non essere permesso. Ogni viaggiatore deve soddisfare tutti i requisiti per l’attraversamento dei confini. Maggiori dettagli sulle regole di ingresso e rientro dai paesi stranieri possono essere trovati su: [www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it), su: <https://www.iatatravelcentre.com/world.php> e <https://reopen.europa.eu/it>.

Come Tour Operator non possiamo essere ritenuti responsabili per eventuali problemi o variazioni successive, riguardanti le condizioni necessarie per l’attraversamento dei confini, né per costi aggiuntivi da ciò derivanti. Per informazioni aggiornate e ulteriore assistenza siamo naturalmente a disposizione.

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dalla direttiva UE 2015/2302, recepita in Italia dal Codice del Turismo (artt. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 e in Slovenia dalla legge Ur.list št.52/2018 entrata in vigore in data 01 gennaio 2019. Tutti gli aggiornamenti e le eventuali modifiche che dovessero rendersi necessarie alle presenti condizioni in seguito all’entrata in vigore della legge slovena di attuazione alla direttiva verranno pubblicati sul sito web [www.palmaviaggi.it](http://www.palmaviaggi.it).

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L’organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all’esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale ed operare secondo quanto ivi previsto. PALMA opera in forza di licenza slovena n. 469. Organizzatore e venditore stabilito sul territorio italiano devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti (assicurazione PALMA per la RC: n. OD40103076433 stipulata con Zavarovalnica

Triglav d.d., Miklosičeva 19, 1000 Ljubljana, Slovenia). I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell’organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l’acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell’alloggio prima del rientro. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s’intende per:

- a) “viaggiatore”: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;
- b) “professionista”: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell’ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- c) “organizzatore”: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell’art. 33 del codice del turismo;
- d) “venditore”: il professionista diverso dall’organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- e) “stabilimento”: lo stabilimento definito dall’articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
- f) “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;
- g) “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;
- h) “difetto di conformità”: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- i) “minore”: persona di età inferiore ai 18 anni;
- l) “rientro”: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO

4.1. Si intende “pacchetto turistico” la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: 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 o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A; 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, né qualificabile come “servizio turistico integrativo”) ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l’indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest’ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

4.2. Si intende “servizio turistico collegato” almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: 1) al momento di un’unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; 2) l’acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

### 5. INFORMAZIONI AL TURISTA

5.1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un’offerta corrispondente l’organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente “modulo informativo standard” (che è sempre visualizzabile e scaricabile dalla home page del sito di PALMA) e comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni: a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l’itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l’alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l’orario esatto non sia ancora stabilito, l’organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell’orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) l’ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell’alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull’idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore; b) la denominazione commerciale e l’indirizzo geografico dell’organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica; c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di

gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere; d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire; e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero; f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione; g) le 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, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore; h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso; i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore l) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea".

Se tali informazioni non sono presenti sul catalogo cartaceo, il viaggiatore potrà reperirle sul sito web di PALMA costantemente aggiornato, nelle pagine relative alle singole strutture, e/o nel preventivo di viaggio.

5.2. Le allegate "informazioni utili e importanti da leggere prima di partire" specificano e spiegano dettagliatamente informazioni che il viaggiatore deve tenere a mente per la corretta fruizione dei servizi prenotati.

5.3. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari e le tratte dei voli indicati in catalogo, nel contratto o nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida da parte dei singoli fornitori, vettori o delle competenti Autorità di controllo aeroportuale; gli orari definitivi dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i pacchetti che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica. I dettagli relativi ai voli di linea verranno comunicati al momento della richiesta di prenotazione degli stessi, in base alle informazioni "in tempo reale" rese disponibili dai sistemi di prenotazione aerea.

## **6. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI**

6.1. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

6.2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

6.3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

6.4. Il contratto di pacchetto turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso l'agenzia venditrice.

6.5. Il viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore.

6.6. I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio ed a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui rispettivi documenti personali d'identità.

6.7. Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto. Pertanto nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta all'organizzatore o al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione.

## **7. PAGAMENTI**

7.1. All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione che include anche la polizza assicurativa UnipolSai visualizzabile al seguente link: [https://www.palmaviaggi.it/wp-content/uploads/2021/12/COPERTURE-ASSICURATIVE\\_2022.pdf](https://www.palmaviaggi.it/wp-content/uploads/2021/12/COPERTURE-ASSICURATIVE_2022.pdf) (vedi art. 8); b) acconto nella misura indicata dall'organizzatore che viene versato a titolo di acconto. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione. Salvo se diversamente previsto in relazione a singole pratiche o salvo quanto indicato nelle condizioni speciali di cui all'art. 10, l'acconto è pari al 30% del prezzo del pacchetto e il saldo deve essere versato entro 30 giorni dalla partenza. Insieme all'acconto, nella percentuale stabilita o comunque entro la data di emissione dei biglietti aerei, devono essere versati i costi relativi alla biglietteria aerea emessa/da emettere.

7.2. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione all'organizzatore delle somme versate dal viaggiatore al venditore comporterà la automatica risoluzione di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il venditore, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite del venditore.

## **8. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO**

8.1 Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sul sito web dell'organizzatore o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web di PALMA. Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: - prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del

carburante o altre fonti di energia; - il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione su supporto durevole da parte dell'organizzatore al viaggiatore, presso l'agenzia venditrice, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo punto 9.2. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire prova su richiesta del viaggiatore.

8.2. Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione (adulti e bambini), che dipende dalla destinazione e dal prezzo del pacchetto; b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso 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.

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

8.4. In relazione a quanto previsto nei commi precedenti si precisa, se non diversamente indicato, che le variazioni del corso dei cambi rispetto a quello vigente alla data della conferma/estratto conto incideranno nella misura totale della quota di partecipazione. La modifica sarà resa nota mediante comunicazione scritta inviata al viaggiatore presso il venditore.

8.5. Alcune quotazioni di gruppo sono calcolate su una base minima di partecipanti. In caso di mancato raggiungimento del numero minimo previsto il prezzo verrà adeguato al prezzo indicato al momento della prenotazione.

8.6. Alcuni programmi possono prevedere dei pagamenti in loco. L'indicazione di tali prezzi è indicativa e soggetta a modifiche improvvisate ad opera dei fornitori o autorità locali. PALMA non è responsabile dei servizi pagati in loco.

## **9. MODIFICA, RECESSO DELL'ORGANIZZATORE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

9.1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, purché si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicandole al viaggiatore su un supporto durevole, anche tramite il venditore.

9.2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare le richieste specifiche accettate in precedenza e riportate espressamente nel contratto oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo.

9.3. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o il pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

9.4. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del precedente comma se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 codice turismo.

9.5. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:  
a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

9.6. Salvo se diversamente comunicato in relazione a singole partenze o pacchetti, anche ai sensi di quanto previsto al precedente articolo 9.5 lett. a), il numero minimo di partecipanti è: per viaggi in pullman minimo 45 passeggeri; per viaggi con voli di linea in Europa minimo 25 passeggeri — Per viaggi di lungo raggio minimo 15 passeggeri — per viaggi con voli speciali, treni o navi: minimo 80% di occupazione - per voli charter 140 passeggeri. Nel caso tali riempimenti minimi non si verificassero, PALMA si riserva di recedere dal pacchetto e offrire al viaggiatore il rimborso integrale o un pacchetto alternativo, senza che ciò comporti l'obbligo del pagamento di un indennizzo supplementare.

PALMA può risolvere il contratto e chiedere un idoneo risarcimento danni al viaggiatore che deliberatamente ha fornito o fornisce false informazioni sul numero o l'età dei passeggeri o, durante il viaggio, effettua cambiamenti senza informare l'organizzatore. Si evidenzia che gli orari dei voli non sono considerati un elemento essenziale del contratto in quanto soggetti a modifiche fino al momento della partenza. PALMA potrebbe essere costretta a comunicare la modifica della data e dell'ora di partenza, ad annullare il viaggio o ritardare/anticipare la partenza e/o il rientro a causa di cambiamenti di orari di volo non prevedibili o determinati da cause di forza maggiore e potrebbe essere costretta a modificare l'itinerario. In casi particolari es. precaria situazione del Paese, calamità naturali o altre cause imprevedute non dipendenti da PALMA; in questi casi non è tenuta a corrispondere la compensazione pecuniaria prevista dalla legislazione in ambito di trasporto aereo. I diritti spettanti ai viaggiatori ai sensi del regolamento 261 dovranno essere fatti valere dai passeggeri esclusivamente nei confronti del vettore aereo. La cancellazione del viaggio da parte di PALMA a causa di condizioni meteo è considerato recesso per circostanze eccezionali o di forza maggiore. PALMA non è responsabile per le modifiche apportate al programma, prima o durante il viaggio, in caso di forza maggiore; in questi casi il pacchetto potrebbe subire modifiche non riconducibili a PALMA.

## 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

10.1. Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard (penali di cancellazione) previste dall'organizzatore, che dipendono dalla destinazione prescelta e dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza.

In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. Fatto salvo ove diversamente stabilito al momento del preventivo o della conferma dei servizi, in relazione a singole prenotazioni, **PALMA applica le seguenti spese di recesso:**

1. **Quota individuale di iscrizione inclusa gestione pratica** pari ad euro 59 per gli adulti e euro 30 per i bambini 0-12 anni non compiuti, o altro importo specificato nel contratto o nella conferma di prenotazione,

2. **l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative** già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi,

3. **le percentuali di seguito indicate, a seconda del numero dei giorni che mancano alla data di partenza**, escludendo dal computo i sabati e i giorni festivi, il giorno di partenza ed il giorno in cui l'operatore riceve l'informazione riguardante il recesso.

A) pacchetti turistici organizzati da PALMA - cataloghi MEDITERRANEO, CROAZIA e SLOVENIA

**Per comunicazione ricevuta fino a 30 gg antecedenti la partenza penalità 10% del prezzo;**

**da 29 a 22 gg antecedenti la partenza penalità 30% del prezzo;**

**da 21 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 40% del prezzo;**

**da 14 a 8 gg antecedenti la partenza penalità 60% del prezzo;**

**da 7 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;**

**Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.**

B) pacchetti NON organizzati da PALMA:

Per comunicazione ricevuta fino a 60 gg antecedenti la partenza penalità 30% del prezzo;

da 59 a 35 gg antecedenti la partenza penalità 50% del prezzo;

da 34 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

Da quanto sopra sono esclusi i costi dei biglietti aerei e dei servizi (quali alberghi, noleggi auto, trasferimenti, biglietti, traghetti, visti, ecc. selezionati e acquistati tramite sistemi di prenotazione con condizioni speciali. Per ciascuno di questi servizi il costo di cancellazione può essere del 100% già al momento della prenotazione.

C) prenotazioni individuali (F.I.T. Free Independent Traveller):

Per comunicazione ricevuta fino a 60 gg antecedenti la partenza penalità 30% del prezzo;

da 59 a 45 gg antecedenti la partenza penalità 40% del prezzo;

da 44 a 26 gg antecedenti la partenza penalità 60% del prezzo;

da 25 a 16 gg antecedenti la partenza penalità 80% del prezzo;

da 15 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

CONDIZIONI SPECIALI per prenotazioni F.I.T.: viene richiesto un acconto del 30% del prezzo più le spese di prenotazione; il saldo deve avvenire almeno 30 giorni prima della partenza. Se la prenotazione viene effettuata a meno di 30 gg prima della partenza va pagato subito l'intero l'importo, salvo diversamente indicato. In caso di cancellazione oltre alle spese di prenotazione va

pagata la penalità in base alle condizioni previste. Da quanto sopra sono esclusi i costi dei biglietti aerei e i servizi, come: alberghi, noleggi auto, trasferimenti, biglietti, traghetti, visti, ecc., acquistati tramite sistemi di prenotazione con condizioni speciali. In questi casi le condizioni relative alla penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive, possono essere spesso il 100% già al momento della prenotazione, in quanto non consentono modifiche o cancellazioni. Tali condizioni speciali sono indicate al momento della prenotazione e in caso di cancellazione vengono gestite separatamente.

Nel caso di viaggi del catalogo Mondo verranno applicate le seguenti penalità di annullamento:

Per comunicazione ricevuta fino a 60 gg antecedenti la partenza penalità 20% del prezzo;

da 59 a 45 gg antecedenti la partenza penalità 30% del prezzo;

da 44 a 30 gg antecedenti la partenza penalità 40% del prezzo;

da 29 a 22 gg antecedenti la partenza penalità 60% del prezzo;

da 21 a 8 gg antecedenti la partenza penalità 80% del prezzo;

da 7 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

D) Pacchetti o servizi del catalogo Arabesque e Mondo:

Per comunicazione ricevuta fino a 60 gg antecedenti la partenza penalità 20% del prezzo;

da 59 a 45 gg antecedenti la partenza penalità 30% del prezzo;

da 44 a 30 gg antecedenti la partenza penalità 40% del prezzo;

da 29 a 22 gg antecedenti la partenza penalità 60% del prezzo;

da 21 a 8 gg antecedenti la partenza penalità 80% del prezzo;

da 7 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

E) prenotazioni o servizi del catalogo Sci:

Per comunicazione ricevuta fino a 30 gg antecedenti la partenza penalità 25% del prezzo;

da 29 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 80% del prezzo;

da 14 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

F) prenotazioni di appartamenti, ville e fari con Adriagate:

appartamenti privati:

Per comunicazione ricevuta fino a 35 gg antecedenti la partenza penalità 10% del prezzo;

da 34 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 80% del prezzo;

da 14 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

ville:

per comunicazione ricevuta fino a 61 gg antecedenti la partenza penalità 10% del prezzo;

da 60 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo.

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

fari:

Per comunicazione ricevuta fino a 40 gg antecedenti la partenza penalità 10% del prezzo;

da 39 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 50% del prezzo;

da 14 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

G) Nel caso di crociere (partenze di gruppo pianificate Costa Crociere e MSC Crociere):

Per comunicazione ricevuta fino a 90 gg antecedenti la partenza penalità di € 150 per passeggero (per altre compagnie di navigazione il 30% del valore del viaggio);

da 89 a 60 gg antecedenti la partenza penalità 30% del valore del viaggio;

da 59 a 45 gg antecedenti la partenza penalità 50% del valore del viaggio;

da 44 a 20 gg antecedenti la partenza penalità 75% del valore del viaggio;

da 19 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio (in caso di cancellazione il giorno della partenza dovranno essere pagate anche le tasse portuali);

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

H) crociere (partenze di individuali) con Costa Crociere

crociere intorno al mondo e singole tratte:

Per comunicazione ricevuta fino a 90 gg antecedenti la partenza penalità 15% del valore del viaggio;

da 89 a 60 gg antecedenti la partenza penalità 25% del valore del viaggio;

da 59 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 50% del valore del viaggio;

da 14 a 10 gg antecedenti la partenza penalità 75% del valore del viaggio;

da 9 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio (in caso di cancellazione il giorno della partenza dovranno essere pagate anche le tasse portuali);

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

Restanti crociere (tariffa All Inclusive e Deluxe):

Per comunicazione ricevuta fino a 60 gg antecedenti la partenza penalità di € 50 per passeggero;

da 59 a 45 gg antecedenti la partenza penalità 20% del valore del viaggio;

da 44 a 30 gg antecedenti la partenza penalità 30% del valore del viaggio;

da 29 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 50% del valore del viaggio;

da 14 a 6 gg antecedenti la partenza penalità 75% del valore del viaggio;

da 5 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio (in caso di cancellazione il giorno della partenza dovranno essere pagate anche le tasse portuali);

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

Restanti crociere (tariffa Basic):

Per comunicazione ricevuta fino a 90 gg antecedenti la partenza penalità di € 50 per passeggero;

da 89 a 60 gg antecedenti la partenza penalità 20% del valore del viaggio;

da 59 a 45 gg antecedenti la partenza penalità 30% del valore del viaggio;

da 44 a 30 gg antecedenti la partenza penalità 50% del valore del viaggio;

da 29 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 75% del valore del viaggio;

da 14 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio (in caso di cancellazione il giorno della partenza dovranno essere pagate anche le tasse portuali);

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

Restanti crociere (tariffa Offerta Last minute):

penalità 100% dal giorno della conferma alla partenza.

I) crociere (partenze di individuali) con MSC Crociere:

crociere con durata superiore o uguale a 15 gg:

Per comunicazione ricevuta fino a 90 gg antecedenti la partenza penalità di € 50 per passeggero;

da 89 a 60 gg antecedenti la partenza penalità 30% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 59 a 52 gg antecedenti la partenza penalità 40% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 51 a 35 gg antecedenti la partenza penalità 60% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 34 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 80% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 14 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali).

crociere con durata inferiore a 15 gg:

Per comunicazione ricevuta fino a 60 gg antecedenti la partenza penalità di € 50 per passeggero;

da 59 a 30 gg antecedenti la partenza penalità 30% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 29 a 22 gg antecedenti la partenza penalità 40% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 21 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 60% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 14 a 6 gg antecedenti la partenza penalità 80% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 5 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali).

crociere in cabine MSC Yacht Club (indipendentemente dalla durata della crociera):

Per comunicazione ricevuta fino a 120 gg antecedenti la partenza penalità di € 100 per passeggero;

da 119 a 90 gg antecedenti la partenza penalità 30% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 89 a 60 gg antecedenti la partenza penalità 40% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 59 a 30 gg antecedenti la partenza penalità 60% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 29 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 80% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali);

da 14 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio (al netto di tasse e servizi portuali).

Le suddette penalità non sono valide per le crociere intorno al mondo e singole tratte (penalità aggiornate su [www.msccrociere.it](http://www.msccrociere.it)).

J) crociere (partenze di individuali) con Norwegian Cruise Line:

Per comunicazione ricevuta fino a 41 gg antecedenti la partenza penalità 20% del valore del viaggio;

da 40 a 30 gg antecedenti la partenza penalità 35% del valore del viaggio;

da 29 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 50% del valore del viaggio;

da 14 a 8 gg antecedenti la partenza penalità 75% del valore del viaggio;

da 7 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 95% del

valore del viaggio.

K) crociere (partenze di individuali) con Holland America:

crociere giro del mondo, incluse relative tratte parziali e Grand Voyages, incluse relative tratte parziali:

Per comunicazione ricevuta da 120 gg a 91 gg antecedenti la partenza penalità del 20% del valore del viaggio;

da 90 a 76 gg antecedenti la partenza penalità 60% del valore del viaggio;

da 75 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio;

L'annullamento di crociere a tariffa speciale "flash" è soggetta a penale totale, indipendentemente dal giorno in cui avviene l'annullamento. Non sono permessi cambi nome.

crociere in Asia, Australia e Nuova Zelanda, le transatlantiche in Europa (di durata uguale o superiore a 30 notti, inclusi i segmenti). Hawaii, Tahiti e Isole Marchesi (di durata uguale o superiore a 28 notti), Sud America, Antartica, Amazon Explorer e Incan Empires, le crociere di Natale e Capodanno, le crociere EXC in Depth:

Per comunicazione ricevuta fino a 74 gg antecedenti la partenza penalità del 20% del valore del viaggio;

da 73 a 43 gg antecedenti la partenza penalità 50% del valore del viaggio;

da 42 a 22 gg antecedenti la partenza penalità 75% del valore del viaggio;

da 21 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio;

restanti crociere:

Per comunicazione ricevuta fino a 46 gg prima della partenza penalità del 20% del valore del viaggio;

da 45 a 29 gg antecedenti la partenza penalità 50% del valore del viaggio;

da 28 a 16 gg antecedenti la partenza penalità 75% del valore del viaggio;

da 15 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del valore del viaggio.

CONDIZIONI SPECIALI PER LE CROCIERE: viene richiesto un acconto del 30% del prezzo oltre le spese di prenotazione; il saldo deve avvenire almeno 30 giorni prima della partenza. Se la prenotazione viene effettuata a meno di 30 gg prima della partenza va pagato subito l'intero l'importo, salvo diversamente indicato. In caso di cancellazione oltre alle spese di prenotazione va pagata la penalità in base alle condizioni previste dalla compagnia di navigazione. I costi dei visti e delle vaccinazioni non sono rimborsabili in nessun caso. Il viaggiatore può chiedere di modificare alcuni elementi della prenotazione, se possibile: cambio nome partecipante, entro e non oltre 8 gg prima della partenza se la compagnia lo consente, con il pagamento di € 50 a persona più i costi aggiuntivi di modifica e/o cancellazione di servizi a terzi nell'ambito del programma di viaggio. Il più delle volte il cambio nome non è ammesso. La compagnia di navigazione si riserva il diritto di modificare sia il numero della cabina, mantenendo la stessa categoria o riservando una categoria superiore, che il turno pasti al ristorante, senza compensazione. A causa di maltempo o altri fenomeni naturali la compagnia può apportare cambiamenti all'itinerario, in questo caso il turista non ha diritto ad alcun rimborso. La compagnia, in caso di prenotazione di cabina garantita si riserva di cambiare il numero di cabina in qualsiasi momento, mantenendo la stessa categoria o assegnando una categoria superiore, può essere assegnata una cabina per diversamente abili o con vista ridotta, sempre all'interno della stessa categoria. Il comandante della nave ha pieni poteri nel modificare l'itinerario programmato in qualsiasi momento e senza motivo. Si rimanda espressamente alle condizioni contrattuali della singola compagnia di navigazione. In ipotesi di prenotazione tramite PALMA di una crociera, PALMA agisce quale agenzia

venditrice e non quale organizzatore; l'organizzazione resta in capo alla società di navigazione prescelta dal viaggiatore. PALMA non è responsabile per eventuali danni o disagi subiti dal viaggiatore in seguito di ritardo o cancellazione dei vettori per il trasferimento fino al luogo previsto di partenza.

Poiché sulle navi da crociera non ci sono adeguate attrezzature mediche le donne in stato di gravidanza sono ammesse sino alla 24a settimana (25a settimana per Msc Crociere). Deve essere presentato un certificato medico di idoneità a viaggiare redatto in lingua inglese. La compagnia si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco. Alcune compagnie di navigazione non accettano bambini sotto i 6 mesi o i 12 mesi nel caso di crociere di più di 15 giorni.

Le condizioni dettagliate per ogni compagnia di navigazione sono disponibili presso i nostri uffici. Nota importante: le condizioni di recesso di tutte le compagnie di navigazione riportate nelle condizioni generali sono di carattere informativo, all'atto della prenotazione verranno comunicate le informazioni aggiornate.

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza o non saranno in possesso dei documenti di viaggio validi (documenti personali, visti, ecc.).

In caso di programmi con più servizi (crociera, trasporto, albergo, escursioni) verranno applicate le relative penali previste per ogni singolo servizio.

L) prenotazioni PALMA Giovani/Palmijada:

per comunicazione ricevuta fino a 30 gg antecedenti la partenza penalità 20% del prezzo;

da 29 a 22 gg antecedenti la partenza penalità 40% del prezzo;

da 21 a 15 gg antecedenti la partenza penalità 50% del prezzo;

da 14 a 8 gg antecedenti la partenza penalità 70% del prezzo;

da 7 a 0 gg antecedenti la partenza penalità 100% del prezzo;

Nessun rimborso sarà accordato a quanti rinunceranno al viaggio durante lo svolgimento dello stesso o non si presenteranno alla partenza.

CONDIZIONI SPECIALI per PALMA Giovani/Palmijada: saldo del prezzo del viaggio entro e non oltre 30 giorni prima della partenza, salvo diversamente indicato.

PALMA non si assume alcuna responsabilità sugli spostamenti effettuati dai giovani/studenti al di fuori di quanto previsto dallo specifico programma (uscite libere diurne e serali, eventi notturni). Vi preghiamo di informare le famiglie sui dettagli del viaggio prima della partenza (si consiglia di lasciar loro una copia della convocazione e far prendere nota del numero di telefono dell'albergo dove i giovani saranno alloggiati).

M) In tutti i casi, le modifiche e/o le cancellazioni di voli e traghetti sono soggetti alle penalità previste dalle compagnie aeree e di navigazione a seconda della tariffa applicata. PALMA ha il diritto di trattenere, oltre alle spese per il recesso, le spese amministrative e la quota di iscrizione.

N) Durante il viaggio, il viaggiatore può interrompere il viaggio su sua richiesta e con una dichiarazione scritta di recesso, ma non sarà accordato il rimborso per i servizi non goduti o goduti parzialmente, salvo valutazioni dei singoli casi per particolari circostanze. Nel caso di gruppi precostituiti le penalità verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Ai viaggiatori sprovvisti dei corretti documenti di viaggio non sarà permesso l'imbarco, non verrà loro rimborsato il viaggio e si applicheranno le penali sopra indicate.

Le eventuali variazioni rispetto alle spese standard sopra previste saranno indicate nei documenti relativi ai programmi fuori catalogo o ai viaggi su misura o a viaggi e servizi in genere non rientranti

pienamente o parzialmente nel presente catalogo o nelle offerte pubblicate sul sito internet. In ogni caso, nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio, di modificare il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale o che non si presenti alla partenza.

10.2. La polizza assicurativa inclusa nella quota di iscrizione, visualizzabile dalla home page al link "coperture assicurative" include anche una copertura delle spese di recesso. Considerando le franchigie e le esclusioni della predetta garanzia, il viaggiatore può stipulare presso l'agenzia venditrice delle polizze assicurative a copertura delle spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso.

10.3. Le spese di recesso non sono dovute per le ipotesi previste dal precedente articolo 9 punto 2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

### 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

11.1. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione del contratto, 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.

11.2. 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.

11.3. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato al punto 1, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta si applica il punto 15.5.

11.4. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i punti 15.6. e 15.7.

### 12. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE

12.1 Il viaggiatore può far sostituire a sé altra persona sempre che:

a) l'organizzatore ne sia informato entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto; b) la persona cui intende cedere il contratto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio 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) vengano versate all'organizzatore tutte le spese amministrative e di gestione pratica per procedere alla sostituzione, nella misura che verrà quantificata prima della cessione, fornendo, su richiesta del cedente, la prova relativa ai diritti, imposte o altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione. Salvo ove diversamente quantificato in relazione a singole pratiche, le spese amministrative

dovute per la variazione della pratica sono pari ad euro 50 a variazione, a persona.

12.2. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

12.3. In applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

12.4. Se il viaggiatore richiede la variazione di un elemento e/o servizio turistico di una pratica già confermata e purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, dovrà corrispondere all'organizzatore le spese amministrative e di gestione pratica e le spese conseguenti alla modifica stessa (nell'ipotesi debba essere riemessa biglietteria aerea, la cessione comporterà l'applicazione della tariffa aerea disponibile in tale data).

12.5. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto potrebbe non essere accettata da singoli fornitori di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine indicato al primo comma. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi.

### 13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

13.1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di pubblicazione del catalogo - concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione.

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

13.3. I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

13.4. I viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificare 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) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguandovisi in tempo utile prima dell'inizio del pacchetto. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

13.5. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza prima della richiesta di prenotazione e, al momento della partenza dovranno accertarsi 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.

13.6. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro

immediate vicinanze e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l'eventuale incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiare sicuri.it](http://www.viaggiare sicuri.it). Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri [www.viaggiare sicuri.it](http://www.viaggiare sicuri.it) (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze") o la centrale operativa al n 06491115 e sul sito dell'OMS tramite il sito [www.who.int](http://www.who.int) Il viaggiatore è tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare la correttezza dei propri documenti personali e di eventuali minori, nonché di munirsi di documenti validi per l'espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il venditore o l'organizzatore non hanno l'obbligo di procurare visti o documenti.

13.7. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località oggetto di "sconsiglio o avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

13.8. I viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti 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, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.

13.9. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano causato o contribuito a verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento o altri obblighi in questione nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza, nonché per l'esercizio del diritto di surroga nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

13.10. Il viaggiatore deve sempre comunicare tempestivamente all'organizzatore, anche tramite il venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo articolo 15.

## **14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA E SERVIZI ALBERGHIERI**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni e formalità indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato, alla data di pubblicazione del catalogo. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei

Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" 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 viaggiatore. La classificazione locale può discostarsi significativamente dalla classificazione o dagli standard italiani o occidentali. E' consigliabile soggiornare in strutture di categoria superiore. La qualità della struttura, indipendentemente dalla classificazione ufficiale, è normalmente proporzionale al prezzo pagato.

Ogni albergo ha propri standard, regole e tempistiche di check-in e check-out, proprie caratteristiche in tema di stanze, cambio biancheria da camera e bagno e trattamento pasti. L'assegnazione delle stanze è effettuata a discrezione della struttura ospitante. E' sempre consigliabile consultare il sito web dell'hotel, anche per verificare la presenza e l'operatività, al momento del soggiorno, di particolari servizi ritenuti importanti per il viaggiatore. Si rimanda a quanto riportato nelle "info importanti". Particolari servizi o caratteristiche per i quali il viaggiatore non ha pagato uno specifico supplemento (es. camera vista mare, scelta del piano, posizione delle camere, parcheggio, letti separati, ecc.) non sono garantibili ed ogni richiesta specifica effettuata al momento della prenotazione vale quale mera segnalazione non vincolante.

## **15. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO**

15.1. Ai sensi dell'art. 42 codice turismo, l'organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

15.2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., 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.

15.3. 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. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica il punto 16.

15.4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma precedente, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata tempestivamente ai sensi del punto 15.2., il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano 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.

15.5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 15.2., il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi del successivo punto 16 una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto

dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

15.6. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a 3 notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

15.7. La limitazione dei costi di cui al precedente comma 15.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, par. 1, lett. a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

## **16. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI**

16.1. Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

16.2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.

16.3. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

16.4. All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'UE, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

16.5. Il presente contratto espressamente prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nella misura non inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

16.6. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del codice del turismo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri regolamenti comunitari e convenzioni internazionali applicabili devono detrarsi gli uni dagli altri.

## **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA e RECLAMI**

17.1. L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui al punto 15.7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. I documenti di viaggio consegnati ai viaggiatori prima della partenza riportano i numeri dei corrispondenti locali da contattare in caso di necessità.

17.2. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore. Nei documenti di viaggio consegnati al viaggiatore prima della partenza sono indicati i numeri ed i recapiti che il viaggiatore dovrà utilizzare durante la vacanza per qualsiasi tipo di segnalazione o necessità.

17.3. Il viaggiatore deve comunicare eventuali problematiche riscontrate durante la vacanza direttamente al corrispondente in loco che è nelle

condizioni di poter risolvere rapidamente quanto segnalato. Il viaggiatore deve collaborare attivamente e compilare correttamente e secondo buona fede il verbale di reclamo consegnato in loco dal rappresentante locale di PALMA. Ogni reclamo dovrà poi essere inviato tempestivamente al rientro, per posta, all'indirizzo: PALMA d.o.o. - Ufficio Qualità, Verovskova 55a, 1000 Ljubljana (Slovenia), allegando il verbale di reclamo controfirmato dal rappresentante locale e tutte le eventuali ricevute attestanti le spese sostenute, nonché altro materiale utile per la valutazione del reclamo. PALMA si impegna a fornire una prima risposta ai reclami dei viaggiatori entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo per posta. Nel caso di servizi non venduti da PALMA e acquistati in loco, il viaggiatore deve inoltrare i reclami direttamente sul posto all'organizzatore effettivo.

## 18. RESPONSABILITA' DEL VENDITORE

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

## 19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Normalmente la quota d'iscrizione include la polizza assicurativa UnipolSai visualizzabile alla pagina "coperture assicurative" del sito web di PALMA, ma è possibile stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici del venditore speciali polizze assicurative con diverse caratteristiche rispetto alla polizza inclusa, a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo) di cui al punto 10, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplica i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c.

I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare al venditore eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte dall'organizzatore, dal venditore o incluse nel prezzo del pacchetto.

## 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

L'organizzatore fornirà al viaggiatore informazioni riguardo alle eventuali esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e, se presente, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato e alla piattaforma di risoluzione delle controversie online ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013;

## 21. GARANZIE AL VIAGGIATORE

21.1. L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. PALMA ha stipulato la polizza n. OD40103076433 stipulata con Triglav.

21.2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico 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 viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo. A tale scopo PALMA ha stipulato la polizza assicurativa n. TK49901460369 con la Compagnia Triglav, Zavarovalnica TRIGLAV d.d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana, Slovenia). Le modalità per accedere alla garanzia, i termini di presentazione dell'istanza e tutti i dettagli della predetta polizza sono indicati nelle condizioni contrattuali stabilite dalla Compagnia. Si rimanda a quanto indicato nel modulo informativo standard. Il viaggiatore possono contattare Zavarovalnica TRIGLAV d.d., Ufficio Relazioni con il pubblico - Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, Slovenia ai seguenti recapiti: tel. 00386 2 2222 864 - mail: info@triglav.si). Il numero di telefono è a tariffa ordinaria slovena, i costi sono quelli del proprio operatore telefonico per una telefonata in Slovenia.

21.3. Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.

## 22. SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

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 si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio.

In caso di prenotazione di servizi turistici collegati il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

## 23. TRASFERIMENTI DA/PER L'AEROPORTO DI LUBIANA

PALMA collabora per la maggior parte dei servizi di trasferimento da e per l'aeroporto di Lubiana con la società GoOpti, quale autonomo ed indipendente fornitore del servizio di transfer. I termini e le condizioni generali di trasporto GoOpti sono disponibili sul sito web [www.GoOpti.com](http://www.GoOpti.com), cui si rimanda espressamente.

Salvo se diversamente previsto da GoOpti, alle cancellazioni fino a 14 giorni prima della partenza viene applicata una penale del 50% e, dopo tale termine, non è previsto alcun rimborso. Possono essere utilizzati anche altri fornitori, il nome della società che effettuerà il servizio verrà comunicato qualche giorno prima. Per i

termini e le condizioni si rimanda al sito web del singolo fornitore.

Si tratta normalmente di trasferimenti condivisi, ossia più viaggiatori con orari simili di partenza e arrivo condividono lo stesso mezzo, per cui possono esservi varie soste per pick up (raccolta e carico dei passeggeri) lungo il percorso (anche a indirizzi di abitazioni private); possono essere utilizzati taxi per tratte parziali e possono verificarsi dei cambi di mezzo lungo il tragitto. Il giorno che precede il trasferimento, il viaggiatore viene informato, tramite sms o altro mezzo di comunicazione, dell'orario esatto di partenza e del luogo di pick up; inoltre viene comunicato un numero telefonico di emergenza. L'orario di pick up può dipendere dal percorso e può variare da 2 ad un massimo di 4 ore ed il viaggiatore ne verrà tempestivamente informato. Qualora il trasferimento venga utilizzato per arrivi e/o partenze a/da un aeroporto e si verifichino ritardi del volo, anche gli orari del trasferimenti potrebbero subire variazioni e, in questi casi, non si può garantire la puntualità del servizio.

## INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL REG. 2027/1997

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 DSP (equivalenti a circa 120.000 Euro) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 DSP (circa 5.000 Euro). In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa 1.200 Euro). È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione. I Vettori appartenenti a Stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato.

• La validità del presente catalogo si intende per le partenze da aprile a novembre 2022.

Si rimanda alle successive versioni ed aggiornamenti pubblicato sul sito web [www.palmaviaggi.it](http://www.palmaviaggi.it)

Immagini: Shutterstock, Archivio e partner locali

Stampa: Salomon print d.o.o - Grafica: Nea Culpa - Impaginazione: Mediaidea

Organizzazione tecnica: PALMA d.o.o. con sede in Slovenia, Lilekova 5, 3000 Celje; per il prodotto Tunisia: Oasis Tours d.o.o. con sede in Slovenia, Kotnikova ulica 5, 1000 Ljubljana- Licenza nr.691 e 692

Salvo ove diversamente indicato, le quote sono state calcolate in base alle tariffe e costi in vigore alla data del 1.3.2020 e in base ai seguenti parametri per il voli ITC: valore Jet Aviation Fuel - Platts € 700,00 / MT.

INFORMATIVA PRIVACY (art. 13 Reg. UE 679/2016): L'informativa privacy è visualizzabile sul sito [www.palmaviaggi.it](http://www.palmaviaggi.it)

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA ai sensi dell'art.17 della Legge n.38/2006

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