

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO INTERNATIONAL KNOW HOW S.R.L.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI:

1. FONTI LEGISLATIVE: La vendita di pacchetti turistici che abbiano ad oggetto servizi da fornire sia sul territorio nazionale che estero è disciplinata dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, in quanto applicabile, nonché dal Codice del Consumo di cui al D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 (artt. 82 – 100) e successive modificazioni.

2. AUTORIZZAZIONI: vedi scheda tecnica.

3. DEFINIZIONI: Ai fini del presente contratto si intende per:

a. organizzatore di viaggio, il soggetto, nel caso specifico International Know How srl (IKH srl) che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;

b. venditore, il soggetto che vende, si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del presente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;

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

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO: La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

"I pacchetti turistici hanno ad oggetto viaggi, vacanze e 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 estendendosi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici o di altro genere non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscono parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 84 Cod. Cons.). Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 85 e 86 Cod. Cons.), che è anche documento per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE – SCHEDE TECNICHE: L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

a. estremi dell'autorizzazione amministrativa

b. estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile

c. periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo o viaggio su misura

d. modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 89 Cod. Cons.)

e. numero minimo di partecipanti previsto per l'organizzazione ed effettuazione del viaggio

f. parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 90 Cod. Cons.)

L'organizzatore inoltre informerà prima della partenza i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

6. PRENOTAZIONI: La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore IKH srl invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico direttamente al cliente o allo stesso presso l'agenzia di viaggi venditrice. IKH srl non può effettuare il viaggio se non si raggiunge il numero di partecipanti previsto nella scheda tecnica per ogni tipo di viaggio. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

7. PAGAMENTI: All'atto della conferma della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione oltre al costo di gestione pratica ed eventuali importi per assicurazioni integrative scelte dal consumatore. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero ammontare al momento della conferma di prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore IKH srl la risoluzione di diritto. Per prenotazioni abbinate a speciali promozioni fa fede quanto proposto nell'offerta.

8. PREZZO: Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

a. costi di trasporto, incluso il costo del carburante;

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

c. tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo o quanto evidenziato nella proposta fatta nel programma fuori catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

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, né da immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'art. 10. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nella scheda tecnica nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agenzia di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

10. RECESSO DEL CONSUMATORE: Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: a) aumento del prezzo di cui al precedente art.8 in misura eccedente 10%; b) 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 consumatore. Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto: a) 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; b) 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 consumatore 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 inviando un telegramma o un fax o un messaggio di posta elettronica a IKH organizzatore o al venditore. In caso di espresa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica di €80, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi. In tutti i casi su elencati l'importo delle penali sarà applicato a seconda del numero dei giorni che mancano alla data di partenza del viaggio, escludendo dal computo i giorni festivi, il giorno della partenza ed il giorno in cui viene data la comunicazione dell'annullamento dall'organizzatore. Nel caso di gruppi precostituiti le penali per recesso verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. (Vedi scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo).

11. MODIFICHE CONCERNENTI DATA, AEROPORTO/PARTENZA E/O ARRIVO: Per modifiche concernenti data e/o aeroporto di partenza e/o arrivo con voli di linea ITC prenotati da IKH, fermo restando che IKH subisce le stesse, ne informerà immediatamente il consumatore. Per voli prenotati direttamente dal consumatore fermo restando che lo stesso deve informare l'organizzatore IKH affinché non vi siano problemi nel corretto utilizzo dei servizi prenotati, IKH non può essere ritenuto responsabile di eventuali problemi derivanti da modifiche ritardi e mancate coincidenze.

11.1 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 consumatore, 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 consumatore per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

12. SOSTITUZIONI: Il consumatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

a. l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 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 (ex art.89 Cod. Cons.) 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 qualificata prima della cessione.

Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo.

13. OBBLIGHI DEI CONSUMATORI: Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai consumatori cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale – aggiornate alla data di stampa del catalogo – relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri ricevono la stessa documentazione, ma si impegnano, per loro garanzia e a reperire e controllare le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. I consumatori dovranno all'atto della prenotazione informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e prima 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.

13.1 GARANZIE D'INFORMAZIONE PER IL CONSUMATORE: Ad ulteriore garanzia del consumatore e causa problemi che possono sopraggiungere dopo la prenotazione, consigliamo ai consumatori, prima della partenza di verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareiscritti.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tali verifiche da parte del consumatore lo stesso si rende responsabile della mancata informazione e valutazione della situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e quindi nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

13.2 RICHIESTE PARTICOLARI DEL/I CONSUMATORE/I: Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il consumatore 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.

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

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ: L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore 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 consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o 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. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO: Il risarcimento dei danni determinati dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli artt.94-95 del Codice del Consumo. Limiti stabiliti dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia di cui sono parte l'Italia e l'Unione Europea.

17. ESONERO DI RESPONSABILITÀ: L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt.15-16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore 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.

17.1 OBBLIGO DI ASSISTENZA: L'organizzatore o il venditore apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del consumatore al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

18. RECLAMI E DENUNCE: Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il consumatore dovrà altresì – a pena di decadenza – sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

19. ASSICURAZIONE: Quelle incluse nel pacchetto turistico vedi scheda tecnica. È possibile stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto.

20. FONDO DI GARANZIA: Il Fondo Nazionale di Garanzia (art. 100 Cod. Cons.) è istituito presso il Ministero delle attività produttive a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore: a) rimborso del prezzo versato; b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99 n. 349.

ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

a) disposizioni normative

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; art. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattinzioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

b) condizioni di contratto

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art.6 comma 1; art.7 comma 2; art.13; art.19. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzazione viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (viaggio, soggiorno ecc.).

INFORMATIVA EX ART.13 D.LGS.196/03 (protezione dati personali)

"I dati personali che verranno richiesti sono indispensabili al fine dell'adempimento del contratto e del conferimento dei servizi richiesti all'organizzatore IKH srl. I dati personali forniti saranno trattati in forma anonima per eventuali elaborazioni statistiche. I dati personali, raccolti al momento della prenotazione tramite agenzia di viaggio o scuola o altro proponente accettato e autorizzato da IKH srl saranno trattati direttamente da IKH srl (in qualità di titolare del trattamento ai sensi di legge), con l'ausilio di strumenti elettronici e/o manuali e comunque in modo da garantire la sicurezza nell'utilizzo e nella riservatezza degli stessi. Tutti i dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi nel pacchetto turistico e alle Autorità qualora imposto da specifiche normative. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7, d.lgs. n. 196/03 contattando: International Know How srl - Via Vallanze, 102 - 20131 MILANO - Tel. 02 23 64 234 - Fax. 02 23 60 327 - e-mail: info@internationalknowhow.it

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della legge n. 38/2006

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

SCHEDA TECNICA STAGE LINGUISTICI E TURISMO SCOLASTICO 2009-10

Ex Art. 03 – Parte integrante delle Condizioni Generali di Partecipazione

Organizzazione tecnica International Know How S.r.l. "I Viaggi di Qualità" Milano

Licenza Cat. A + B autorizzata in Regione Lombardia n° 267992/06 **Garanzia Assicurativa** per la Responsabilità Civile della Pubblica Organizzatore e Intermediari Agenzie di Viaggio con Navale Assicurazioni S.p.A. - polizza numero 4087131

Data di pubblicazione del presente catalogo Luglio 2009.

Validità del programma: dal 23 agosto 2009 al 15 giugno 2010 e realizzato in collaborazione con vettori IATA.

Redazione e diffusione: in ottemperanza di quanto previsto dalla Regione Lombardia legge N. 27 del 16/9/1966.

Numero min. di partecipanti previsto per l'organizzazione ed effettuazione del viaggio: 15 partecipanti

Cambi di riferimento: le quotazioni dei servizi a terra sono basate sul corso dei cambi in data 07/07/2009

Costi di trasporto: tariffe aeree, costi di carburante, diritti e tasse d'imbarco/starco sono quelli vigenti al 07/07/2009

Annullamento del viaggio da parte del consumatore: Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma art.10 e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto all'art.7 tranne dove diversamente specificato all'interno del presente opuscolo e/o in fase di conferma dei servizi, sarà addebitata a titolo di penale la relativa percentuale della quota di partecipazione a seconda del numero di giorni che mancano alla data di partenza del viaggio escludendo dal computo i giorni festivi, il giorno di partenza e quello di comunicazione dell'annullamento: fino a 30 gg. 30%; da 29 a 15gg. 50%; da 15 a 5 gg. 75%; nessun rimborso dopo tale termine.

Se non altro addebitate eccedenze di costi eventualmente richiesti da corrispondenti esteri. Le penali relative a biglietteria aerea/ferroviana saranno addebitate integralmente. Nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà in corso di viaggio stesso. Costi pure a chi non potesse partire per mancanza o non validità dei documenti di espatrio. Inoltre è tenuto al pagamento di una tantum di €100 per ogni passeggero per costi chiusura pratica.

Modifiche richieste dal consumatore prima della partenza: Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma dei servizi prenotati da IKH srl facenti parte del contratto del pacchetto turistico comporta l'addebito al consumatore di una quota fissa di €100 oltre alle eventuali penali da parte dei fornitori causate dai rischi di diminuzione dell'occupazione dei voli, con danni economici/operativi che ne conseguono. Modifiche di destinazione sono da intendersi come annullamento. L'eventuale diminuzione del n. dei componenti di un gruppo causa annullamento parziale può richiedere/determinare una revisione delle quote di partecipazione. **NOTA:** la diminuzione del n. dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale"; per "destinazione" si intende lo Stato, la località e/o l'istituto linguistico in caso di stage linguistico.

Obblighi Dei Partecipanti: Tutti i partecipanti dovranno attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni. Ugualmente tutti i partecipanti dovranno mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti di persone, beni, strutture pubbliche e private con cui verranno in contatto nel corso del viaggio; saranno tenuti a risarcire gli eventuali danni a loro arrecati a strutture alberghiere, mezzi di trasporto, locali pubblici, ecc. L'organizzatore rimane in ogni caso escluso da qualsiasi responsabilità relativa a contestazioni e controverse inerenti alla valutazione ed alla richiesta di risarcimento dei danni provocati dal gruppo ai vari prestatori di servizi.

La Scuola è tenuta a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. La Scuola 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.

Vettore: la sigla del vettore che effettuerà il/vostroi volo/i è indicata nella conferma di prenotazione; eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente dall'organizzatore.

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

Garanzie Assicurative incluse nel pacchetto turistico: International Know How S.r.l. in collaborazione con il broker Borghini e Cossa S.r.l. la Navale Assicurazioni S.p.A. la Reale Mutua ass.ni e Mondial Assistance Italia S.p.A ha predisposto per tutti i passeggeri un completo pacchetto assicurativo: polizza Infortuni, la polizza Viaggi Rischio Zero e la polizza Interassistenza 24 ore su 24 che prevede le garanzie di Assistenza sanitaria, del rimborso delle spese mediche e del danneggiamento al bagaglio

Copertura Assicurativa Responsabilità Civile T.O. stipulata con la Navale assicurazioni S.p.A per un massimale di € 2.065.828,00. A maggior tutela del consumatore ha inoltre stipulato con la medesima Compagnia di Assicurazioni polizza con la quale il massimale viene elevato a € 33.500.000,00. La polizza è estesa alla responsabilità civile personale degli insegnanti/accompagnatori nonché alla responsabilità per danni involontariamente arrecati dagli studenti. Il Massimale assicurato ammonta ad € 1.500.000,00 per evento.

Procedura di conciliazione: In caso di controversia tra IKH ed il consumatore, IKH accetta di promuovere il tentativo di conciliazione utilizzando il servizio fornito dalla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano.

Per ogni altro dato tecnico vedere condizioni generali.

Assicurazione contro le spese di annullamento E importante che tutti gli studenti e le rispettive famiglie siano informati - al momento dell'iscrizione in viaggio - circa l'esistenza e l'entità delle penalità che verranno applicate in caso di rinuncia, secondo quanto disposto nelle Condizioni Generali di Contratto di Vendita. A riguardo è possibile stipulare solo contestualmente alla prenotazione su specifica richiesta e pagando il relativo premio, un'assicurazione per il rimborso delle penali relative all'annullamento del viaggio. I massimali e premi sono riportati nella pagina specifica dedicata alla voce Assicurazioni.