



## 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 sue successive modificazioni.

**2. AUTORIZZAZIONI:** vedi scheda tecnica.

**3. DEFINIZIONI:** Ai fini del presente contratto s'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, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente 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 soddisfatti 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 i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle 24 ore ovvero 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 - SCHEDA TECNICA:** 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:

estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. dell'organizzatore;

estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo o viaggio su misura;

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

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

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 proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni s'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 può non 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:** La misura dell'acconto, fino a un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della

prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro. In caso mancato pagamento delle somme di cui sopra da parte del consumatore o di mancato versamento delle somme dall'agenzia intermediaria all'organizzatore, l'agenzia intermediaria o l'organizzatore avranno facoltà di dichiarare risolto il contratto - e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al consumatore i titoli di legittimazione (cd. "voucher") o i titoli di trasporto - con conseguente applicazione delle penali di cancellazione previste dal successivo art. 10, comma IV. 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 d'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 e ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

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

Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al 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'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore 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 il 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 difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore s'intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 7, comma 2, saranno addebitati - indipendente-

mente 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 all'organizzatore. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme 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, E DOPO LA PARTENZA:** Per modifiche concernenti data e/o aeroporto di partenza e/o arrivo con voli di linea o ITC o low cost 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.

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 quantificata 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. Le eventuali modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

**13. OBBLIGHI DEI CONSUMATORI:** Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri ricevono la stessa documentazione, ma s'impegnano, per loro garanzia a reperire e controllare le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso 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. 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 locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito, ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di 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 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 e/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 l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. 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 danno derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile nei limiti previsti dalle norme stabilite dalle convenzioni internazionali che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto. In ogni caso, il risarcimento a carico dell'Organizzatore non può superare, per ciascun viaggiatore, l'importo di 50mila franchi oro Geminal per danni alla persona, 2mila franchi oro Geminal per danno alle cose, 5mila franchi oro Geminal per qualsiasi altro danno (art. 13, c. 2, CCV). Il risarcimento a carico del Venditore non può superare, per ciascun viaggiatore, il limite di 10mila franchi oro Geminal (art. 22, c. 2, CCV).

**17. OBBLIGO DI ASSISTENZA:** L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al 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.

**18. RECLAMI E DENUNCE:** Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve a pena di decadenza, essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempe-

stivamente 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 CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO:** Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione possono essere esercitati dal consumatore esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti.

**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. Il venditore e/o l'organizzatore concorre ad alimentare il Fondo nazionale di garanzia nella misura del 2 per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria stipulate dall'organizzatore e dal venditore per la responsabilità civile verso il consumatore.

#### ADDENDUM

#### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

##### A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV, art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31, (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

##### 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. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, Viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

**Approvate nel settembre 2007 da Astoi, Assoviaggi, Assotravel, Fiavet**

**ESCURSIONI IN LOCO:** Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non ricomprese 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 intermediatore di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

**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 dei 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. Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con IKH è comunque disponibile a richiesta presso i nostri uffici. La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Consumo e dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate nel presente catalogo.

#### INFORMAZIONE AI PASSEGGERI AI SENSI DEL REG. 2111/2005

Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005.

#### COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 LEGGE N. 38/2006 (marchio epcat)

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



**SCHEDA TECNICA – STAGE LINGUISTICI E TURISMO SCOLASTICO 2011-2012**

**ex. Art. 5 - Parte Integrante delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici.**

Il presente catalogo è redatto in conformità ai termini di legge.

**Organizzazione tecnica** International Know How S.r.l. “ I Viaggi di Qualità” Milano

**Licenza** Cat. A + B autorizzata in Regione Lombardia n° 267992/06

**Cambi di riferimento** e costi dei servizi a terra in vigore al 07/07/2011

**Data di pubblicazione** del presente catalogo Luglio 2011.

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

**Validità:** del presente catalogo dal 15/09/2011 al 30/06/2012.

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

**Costi di trasporto:** tariffe aeree/ferroviarie, costi di carburante, diritti e tasse d'imbarco/sbarco sono quelli vigenti al 07/07/2011

**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 Europe N.V 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:** International Know How S.r.l ha stipulato ai sensi dell'art. 99 del Codice del Consumo (D. Lgs. N. 206/2005), Polizza di Responsabilità Civile Professionale con la Navale Assicurazioni S.p.A n. 4087131 per un massimale di € 2.065.000,00. A maggior tutela del consumatore ha inoltre stipulato con la medesima Compagnia di Assicurazioni una 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.

**Programmi realizzati** in collaborazione con vettori aerei I.A.T.A. e non.

**Termini di pagamento:** Il consumatore è tenuto a corrispondere un acconto del 25% del prezzo del pacchetto turistico secondo quanto riportato all'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici, mentre il saldo del prezzo del pacchetto prenotato dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza, salvo diverso specifico accordo.

**Sostituzione:** Qualsiasi variazione richiesta ex.art 12 dal consumatore successivamente alla conferma da parte di IKH di tutti i servizi facenti parte del pacchetto, comporta l'addebito al consumatore di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a Euro 50,00 totali per variazione. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art. 12, paragrafo a, delle condizioni generali di contratto. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

**Penalità di annullamento:** Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma dell'articolo 9 (delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici) e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'art. 7 1° comma (delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici) e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o in fase di conferma dei servizi, saranno addebitati a titolo di penale:

- La quota d'iscrizione al viaggio;
- Inoltre è tenuto al pagamento di una tantum di €100 per ogni passeggero per costi chiusura pratica.
- Il premio della copertura assicurativa.
- Le seguenti percentuali sulla quota viaggio:  
fino a 30 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione  
da 29 a 15 giorni prima della partenza:50% della quota di

partecipazione  
da 14 a 5 giorni prima della partenza:75% della quota di partecipazione

oltre tale termine:100% della quota di partecipazione

Oltre alle penalità relative a biglietteria aerea/ferroviaria (tariffe speciali, instant purchase, low cost e voli di linea)

**Si precisa che:** Il riferimento è sempre ai giorni lavorativi esclusi sabati, domeniche e festività. Per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti. Per determinati servizi turistici e non turistici le penali possono essere del 100% già al momento della proposta irrevocabile o della prenotazione/conferma da parte del tour operator; tali variazioni 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. In ogni caso, nessun rimborso spetta al consumatore che decida di interrompere il viaggio o di non presentarsi alla partenza per volontà unilaterale.

**Privacy**

Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/2003. I dati del sottoscrittore del presente contratto e quelli degli altri partecipanti, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica in rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire relativi servizi. Titolari dei trattamenti sono (salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente visibili anche sul catalogo e/o nei rispettivi siti web) l'Agenzia venditrice e l'Agenzia organizzatrice. Laddove necessaria, la comunicazione dei dati sarà eventualmente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei servizi parte del pacchetto turistico o comunque a soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. In ogni momento potranno essere esercitati tutti i diritti ex art. 7 D. Lgs. 196/2003.