







curazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

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.

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. A tale scopo CALDANA EUROPE TRAVEL si è attivata al fine di tenere indenni i propri viaggiatori.

#### 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, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302.

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

###### B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 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.).

###### COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N. 38/2006

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

###### 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.

Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con CALDANA EUROPE TRAVEL Srl 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 Turismo 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.

###### ESCURSIONI IN LOCO

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal turista in loco e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da CALDANA EUROPE TRAVEL Srl nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta ad CALDANA EUROPE TRAVEL Srl né 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.



## SCHEDA TECNICA

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

#### QUOTA INDIVIDUALE DI GESTIONE PRATICA E ASSICURAZIONE

• **Formule TUTTO BUS, SOLO TOUR E VOLO+TOUR** € 40 p.p.

Bambini fino a 12 anni n.c. GRATUITI

Viaggi in Russia € 60,00 - Bambini fino a 12 anni n.c. € 40,00

La quota è comprensiva delle polizze ASSISTENZA SANITARIA/ RIMBORSO SPESE MEDICHE/ DANNI AL BAGAGLIO (vedi condizioni di polizza pubblicate a catalogo).

#### TERMINI DI PAGAMENTO

Il turista 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 20 giorni prima della partenza, salvo diverso specifico accordo.

Per determinati servizi turistici (resort di particolare pregio, crociere, servizi speciali, servizi erogati in periodi di festività particolari, emissione di biglietteria aerea) potrà essere richiesto un acconto superiore al 30% e/o il saldo totale.

NB: in caso di prenotazione di volo aereo, l'acconto dovrà anche coprire il prezzo del biglietto che verrà specificato al momento del versamento. In questo caso quindi la percentuale di acconto sarà superiore al 25%.

#### MINIMO PARTECIPANTI

Per l'effettuazione di viaggi a date fisse può essere previsto un numero minimo di partecipanti secondo il tipo di pacchetto. L'eventuale non raggiungimento del minimo previsto, ed il conseguente annullamento, sarà comunicato dall'organizzatore secondo le norme di legge:

- per viaggi di durata inferiore ai 2 giorni: almeno 48 ore prima della partenza

- per viaggi di durata compresa tra 2 e 6 giorni: almeno 7 giorni prima della partenza

- per viaggi di durata superiore ai 6 giorni: almeno 20 giorni prima della data di partenza.

In alternativa all'annullamento, l'organizzatore, nei termini di tempo previsti, potrà proporre al turista lo stesso pacchetto o un pacchetto alternativo quantificandone, in forma scritta, di volta in volta, l'adeguamento della quota di partecipazione.

#### SOSTITUZIONE

Qualsiasi variazione richiesta ex.art 12 dal turista successivamente alla conferma da parte di CALDANA EUROPE TRAVEL Srl di tutti i servizi facenti parte del pacchetto, comporta l'addebito al turista di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" corrispondente a:

- € 30,00 a pratica fino a 30 giorni di calendario prima della partenza
- 10% della quota fino a 15 giorni di calendario prima della partenza
- 30% della quota da 14 giorni di calendario a 3 giorni di calendario prima della partenza
- 50% della quota a 1 o 2 giorni di calendario prima della partenza.

Per il cambio nome su voli di linea:

- Biglietti aerei non ancora emessi € 25,00 per persona

- Biglietti aerei già emessi sono soggetti alle regolamentazioni delle singole compagnie aeree.

La modifica del nominativo del cliente rinunciario 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 turista che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma dell'articolo 10 (delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di Pacchetti Turistici) e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'articolo 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 individuale di gestione pratica:

- Il premio della copertura assicurativa.

- Il costo di ottenimento visto.

- L'intero importo del biglietto aereo/ ferroviario se già emesso.

- Servizio Navetta da/per le principali città di partenza.

- Le seguenti percentuali sulla quota viaggio:

#### Viaggi TUTTO BUS e SOLO TOUR

- fino a 31 giorni prima della partenza: 10% della quota di partecipazione e dei supplementi

- da 30 a 21 giorni prima della partenza 25% della quota di partecipazione e dei supplementi

- da 20 a 11 giorni prima della partenza 50% della quota di partecipazione e dei supplementi

- da 10 a 3 giorni prima della partenza 70% della quota di partecipazione e dei supplementi

- oltre tale termine: 100 % della quota di partecipazione e dei supplementi

Oltre alle penalità relative alla biglietteria aerea (tariffe speciali, instant purchase, low cost e voli di linea). Si precisa che il riferimento è sempre ai giorni "di calendario";

#### Viaggi VOLO + TOUR

Le combinazioni volo + bus prevedono la prenotazione del volo aereo. Nella maggior parte dei casi, per godere di tariffe promozionali, l'emissione dei biglietti è immediata. I biglietti aerei, una volta emessi, non sono mai rimborsabili. Alcune compagnie consentono un recupero

parziale delle tasse aeroportuali, altre neanche.

Nei casi in cui i biglietti aerei non siano ancora stati emessi, si applicheranno le seguenti penali:

- dal momento della conferma fino a 31 giorni prima della partenza: 10% della quota di partecipazione

- da 30 a 18 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione e dei supplementi

- da 17 a 10 giorni prima della partenza: 80% della quota di partecipazione e dei supplementi

- oltre tale termine: 100% della quota di partecipazione e dei supplementi.

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti. Le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione

Per i viaggi TUTTO BUS è consigliata la stipula del "Prenota Sereno". Condizioni a pagina 8 del presente catalogo.

Per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, tra cui i viaggi con partenza garantita, 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 il soggiorno per volontà unilaterale.

L'organizzatore del viaggio può recedere dal contratto di viaggio senza alcun preavviso ove il viaggiatore nonostante una regolare diffida verbale si comporta in modo da disturbare il sereno svolgimento del viaggio, ovvero non ottempererà agli obblighi previsti dal contratto. Eventuali costi aggiuntivi per il rientro sono a carico del viaggiatore.

#### DATI TECNICI

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

• **La validità** del presente catalogo va dal 01/04/2020 al 30/11/2020

• **Le quote** sono espresse in Euro in unità intere, i centesimi si intendono ,00 ad esempio 314 = 314,00.

• **I prezzi** forfettari pubblicati in catalogo sono stati definiti alla data 20/01/2020

• **I cambi** di riferimento sono quelli rilevati dalla B.C.E./U.I.C. pubblicati su "Il Sole 24 ore" relativi al giorno 20/01/2020

• **Organizzazione tecnica:** CALDANA EUROPE TRAVEL Srl, Sede legale: Via Tonale 96, 38010 San Michele all'Adige (TN), Sede Operativa: Via Benamati 19, 25088 Toscolano Maderno (BS)

• **Licenza** Provincia di Trento n° 302 del 23.09.2019

• **CALDANA EUROPE TRAVEL Srl** ha stipulato ai sensi dell'art. 47 del Codice del Turismo (D.Lgs. n. 79/2011), una polizza per la Responsabilità Civile Professionale con la UNIPOLSAI Assicurazioni S.p.A, n° 100218647 per un massimale di € 2.065.000,00.

A maggior tutela del consumatore Caldana Europe Travel Srl ha inoltre stipulato con la medesima Compagnia di Assicurazioni una polizza, con la quale il massimale viene elevato a € 33.500.000,00.

#### FONDO GARANZIA

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 47 comma 2, lett. g del Codice Turismo, della direttiva (UE) 2015/2302 e del D.Lgs 21.5.2018, n. 62, CALDANA EUROPE TRAVEL Srl ha stipulato una polizza assicurativa con la compagnia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista nei casi di insolvenza o fallimento dell'operatore.

#### VARIAZIONE DI PREZZO

Il prezzo potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;

- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;

- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare.

In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

ai sensi dello stesso articolo si precisa che le variazioni del corso dei cambi rispetto a quello vigente alla data della conferma/ estratto conto incideranno nella misura del:

- 75% sulla quota base di partecipazione per soggiorni con voli di linea;

- 65% sulla quota base di partecipazione per soggiorni con voli charter;

- 100% su eventuali supplementi indipendentemente dalla tipologia di viaggio,

- 100% nel caso di quote riferite unicamente a "servizi a terra".

Tali percentuali si applicheranno anche nel caso di gruppi precostituiti viaggi ad "hoc" a meno che esse non vengano espressamente indicate in misura diversa nel contratto.

La modifica sarà resa nota mediante comunicazione scritta inviataVI entro il termine predetto presso l'Agenzia Viaggi di riferimento.

Ai sensi dell'art ex art. 47 1° comma lett. g. codice del consumo si comunica che nei contratti conclusi a distanza è escluso il diritto di recesso. Ai sensi dell'art. 41 comma 7 cod.tur si comunica che nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti è escluso il diritto di recesso. Si rendono perciò applicabili al viaggiatore/consumatore che recedono dal contratto sottoscritto a distanza o fuori dai locali

commerciali con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti le penali d'annullamento previste nella scheda tecnica.

Ai sensi dell'articolo 59 del Codice del Consumo, Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 modificato in seguito al D.lgs 21 febbraio 2014 n.21, il diritto di recesso è escluso relativamente ai contratti per la fornitura di alloggi, trasporti, servizi di noleggio di autovetture, catering o servizi relativi alle attività di tempo libero, se il contratto prevede una data o un periodo specifico per la prestazione. Si rendono perciò applicabili al consumatore che recede dal contratto sottoscritto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali le penali d'annullamento previste e indicate in ogni singolo servizio

#### PRIVACY

Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali 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 nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire relativi servizi. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente - come per esempio: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, rettifica o cancellazione degli stessi, limitazione o opposizione al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo - potrà essere esercitato nei confronti dei titolari del trattamento.

Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte dell'organizzatore si rimanda alla specifica pagina sul sito: [www.caldana.it/privacy](http://www.caldana.it/privacy)

Si informa che oltre a CALDANA EUROPE TRAVEL Srl è titolare dei dati anche:

#### UTAT TOUR OPERATOR Srl

Sede legale: Via A. Righi, 9/2 39100 Bolzano (BZ)

Sede operativa: Via Benamati, 19 25088 Toscolano Maderno (BS)

In ogni caso si porta a conoscenza dei viaggiatori che i dati personali potranno essere comunicati a:

- soggetti cui l'accesso ai dati sia riconosciuto da disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria;
- Paesi esteri per i quali esiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o garanzie adeguate ex art. 46 UE 2016/679
- Compagnie Assicuratrici e soggetti terzi, anche in paesi extra UE, per l'espletamento della prenotazione del viaggio.
- Responsabili esterni e i soggetti autorizzati del trattamento preposti alla gestione della pratica viaggio regolarmente incaricati e formati sul Trattamento dei dati personali.

Per i viaggi verso Paesi extra UE e al di fuori di quelli per i quali sussiste una decisione di Adeguatezza da parte della Commissione Europea ex art. 45 e/o art. 46 del Reg. UE 2016/679, si rende noto che i viaggiatori non potranno esercitare i diritti per come previsti dal Regolamento né verso il Titolare del Trattamento, né direttamente verso i terzi (quali a titolo esemplificativo: albergatori, vettori locali, compagnie assicurative locali, istituti di cura pubblici o privati ecc.) poiché tale obbligo di trattamento e/o conservazione dei dati secondo gli standard dell'Unione Europea non è previsto dalle leggi del Paese ospitante.

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 lett. b, del GDPR 679/2016 è ammesso il trasferimento o un complesso di trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale se il trasferimento sia necessario all'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento, ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato.

#### NOTE

I turisti dovranno 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 l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. L'organizzatore del viaggio può recedere dal contratto di viaggio senza alcun preavviso ove il viaggiatore nonostante una regolare diffida verbale si comporta in modo da disturbare il sereno svolgimento del viaggio, ovvero non ottempererà agli obblighi previsti dal contratto. Eventuali costi aggiuntivi durante il viaggio e/o per il rientro sono a carico del turista.

**FOTO:** archivio fotografico Caldana Europe Travel, Shutterstock.com, Istock.com.

Un particolare ringraziamento a tutta l'equipe di Caldana Europe Travel che ha contribuito con passione e competenza alla realizzazione del Catalogo Viaggi Guidati Special 2021.