CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
DI PACCHETTO TURISTICO

Al fine di fornire al viaggiatore il quadro di garanzie complete previste dalla normativa Comunitaria ed Italiana a tutela del consumatore
Raja Tours Indonesia.it si serve, per la commercializzazione in territorio europeo dei propri servizi e pacchetti di viaggio, della organizzazione tecnica di:
TRAVELAB SRL – THINK TANK TRAVEL

Assicurazione RCT/RCO: EUROPE ASSISTANCE n. 4600305 - Medico Bagaglio AXA Polizza 100233286
Licenza di esercizio: n. 2774-reg-1649662615025 | reg.uff. 2022.9356370

PREMESSA e CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio e nella scheda costi, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, ilviaggiatore 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 condizioniin essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1) FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalledisposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

2) REGIME AMMINISTRATIVO

TRAVELAB s.r.l. (di seguito per brevità TRAVELAB o "l'organizzatore"), organizzatore del pacchetto turistico cui il viaggiatore si rivolge, è abilitata all'esecuzione delle sue attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o regolamento comunale, con Licenza n. 2774-reg-1649662615025 | reg.uff. 2022.9356370 DEL 5.4.2022 del 12/05/2005. L'Organizzatore stabilito sul territorio italiano è coperto da contratto di assicurazione per la responsabilità civile EUROPE ASSISTANCE n. 4600305 a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dallaviolazione degli obblighi assunti con i rispettivi contratti.

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 turisticoo 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 diservizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

c) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamenteo 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 pacchetticombinati 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) "difetto di conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

h) "minore": persona di età inferiore ai 18 anni;

i) "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 veicolio 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:

a) 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;

b) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:

b.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;

b.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;

b.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;

b.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 cuiè 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" quello che contenga 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 VIAGGIATORE

5.1. Prima, o contemporaneamente, rispetto alla conclusione del contratto di pacchetto turistico a catalogo, o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore fornisce al viaggiatore, mediante il "modulo informativo standard", o tramite supporto via web come meglio indicato appresso al punto 5.2, 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 informa il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista o possibile, 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, i recapiti telefonici e l'indirizzo di posta elettronica; 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;

c) 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;

d) 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;

e) 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;

f) 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 spesedi recesso standard richieste dall'organizzatore;

g) 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;

h) gli estremi della copertura del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore;

i) 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 contraentedel 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 deltrasporto 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"

5.2. Per i contratti di pacchetto turistico stipulati a distanza (quindi anche quelli conclusi via web, via mail, telefono o comunque tramite interfaccia digitale che consente ai contraenti una comunicazione a distanza e non simultanea), l'organizzatore o il professionista fornisce comunque al viaggiatore via mail o mediante la propria pagina web, anche in maniera non simultanea, tutte le informazioni previste dal "modulo informativo standard" di cui all'allegato A, parte II, del codice del turismo, in considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, con precisazione che gli orari e le tratte deivoli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida; gli orari definitivi dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica.

5.3. Come previsto dall'art. 6.2 del Regolamento CE 2027/97, a richiesta dei passeggeri saranno fornite informazioni sulle disposizioni in merito alla responsabilità del vettore aereo comunitario per danni da morte, ferite e lesioni personali, sugli obblighi di copertura assicurativa, nonché informazioni sulle tempistiche degli anticipi di pagamento nei confronti della persona fisica avente titolo ad indennità

5.4. Nel caso dei cosiddetti "viaggi su misura o personalizzati". L'organizzatore fornisce, garantendo comunque il livello di completezza previsto dalle previsioni di cui all'art. 5.1, le informazioni riguardanti il viaggio secondo i tempi e le modalità più appropriate alla tipologia di viaggio stesso.

6) PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI

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

6.2 Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea solo 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 o via WEB, definiti all'art.45 c.1, lett. h), del d. lgs. 206/2005, una copia o la conferma del contratto di pacchetto turistico è fornita al viaggiatoresu carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

6.4. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente o eventualmente presso l'agenzia di viaggi venditrice. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, rilascerà al consumatore, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Si dà atto che l'agenzia di viaggio venditrice ha nei confronti dell'organizzatore, solo la veste giuridica di intermediario oltre che di venditore, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

6.5. Per i Viaggi di gruppo, così come riportato nelle relative "schede di dettaglio" o nelle pagine on line pubblicate sul web per la promozione del viaggio, il processo di prenotazione prevede che il viaggiatore dopo aver visualizzato la proposta, manifesti il proprio interesse compilando il form online relativo al viaggio di gruppo selezionato; RAJA TOURS INDONESIA invierà una email di avvenuta ricezione della manifestazione di interesse, e successivamente, al raggiungimento del numero minimo, una email di apertura delle effettive iscrizioni al viaggio. Il viaggiatore potrà confermare l'interesse pagando un acconto o decidere di non partecipare al viaggio. Ove ciò sia previsto dalla proposta, l'acconto sarà comprensivo di un supplemento "piccolo gruppo" che, al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto per il viaggio richiesto, potrà essere o rimborsato o scalato dal saldo finale.

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

6.7 I documenti di viaggio, ove necessari per il concreto sviluppo o la fruizione dell'itinerario, (es. voucher) verranno consegnati, anche in forma digitale, al viaggiatore in tempo utile prima della partenza. Ove forniti, 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. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio ed a comunicare immediatamente eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità e su quelli validi per l'espatrio.

6.8 Ove tali informazioni non siano già incluse nel contratto di viaggio, o non siano state fornite durante la fase negoziale, a ciascun partecipante verrà consegnata prima della partenza una scheda tecnica (anche in maniera digitale) contenente il riepilogo dei servizi compresi nella quota di partecipazione, il piano dei voli aerei, nonché il computo definitivo della quota di partecipazione e del saldo da inviare all'organizzatore. Prima della partenza è normalmente previsto, ma non obbligatorio, un incontro preparatorio - anche on line - al viaggio, con lo scopo di conoscere gli altri partecipanti, reperire materiale informativo relativo al viaggio e, se possibile ed ove previsto, conoscere il coordinatore - mediatore culturale. Nel caso non venisse effettuata la riunione, e comunque a tutti

coloro che non potessero partecipare all'incontro, vengono fornite comunque le eventuali informazioni aggiuntive dispensate ai partecipanti durante gli incontri, in formato elettronico.

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

6.10 I pacchetti organizzati da TRAVELAB potrebbero includere escursioni, passeggiate o visite a piedi che richiedono un buon livello di preparazione fisica. I viaggiatori interessati a partecipare ad un determinato viaggio devono segnalare, in fase di prenotazione, eventuali difficoltà motorie o fisiche e/o particolari necessità di assistenza, al fine di valutare l'effettiva idoneità del viaggio e la fruibilità di tutti i servizi inclusi nel pacchetto, che potrebbe quindi non essere adatto a viaggiatori a mobilità ridotta o con particolari esigenze.

7 PAGAMENTI

7.1 All'atto della sottoscrizione del contratto dovrà essere corrisposta:

a) la quota d'iscrizione che comprenderà sempre l'assicurazione medico bagaglio di base (vedi art. 8);

b) caparra e acconto nella misura indicata dall'organizzatore. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione.

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 comporterà la risoluzione automatica di diritto del contratto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il domicilio, anche elettronico, del viaggiatore.

7.3 Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme oggetto di pagamento del prezzo pervengono materialmente all'organizzatore. Non viene considerata esecuzione dell'obbligazione di pagamento del prezzo dovuto all'organizzatore la consegna delle somme dovute a titolo di acconto o a saldo ad altri professionisti che non abbiano uno specifico mandato all'incasso da parte di quest'ultimo.

8 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 (c.d. scheda costi), o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nei siti web www.RajaToursIndonesia.com ed è composto da: a) quota di iscrizione/ gestione pratica; b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'organizzatore al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative e/o integrative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) ove prevista, di quota di solidarietà; e) costo eventuali visti e tasse di ingresso e uscita dai Paesi meta del viaggio; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

8.2 Il prezzo del pacchetto turistico è altresì determinato anche da fattori che non sono sotto il diretto controllo di TRAVELAB e, pertanto, esso potrà essere aumentato sino ad un massimo dell'8% rispetto al costo iniziale, non oltre i 20 giorni precedenti la partenza, e comunque soltanto in proporzione alle variazioni di: costi di trasporto, incluso il costo del carburante, diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, tassi di cambio applicati al pacchetto in questione

8.3 Come riportato al paragrafo 8.2 d) la quota di solidarietà è una quota pro-capite versata dai viaggiatori il cui importo viene indicato sulla scheda “programma del viaggio” pubblicata sul sito web dell’organizzatore. Tale quota alimenta un Fondo per lo Sviluppo e viene interamente versata a favore dei progetti, ONG, Fondazioni costituite dall0organizzatore o sostenute dallo stesso, secondo le modalità con questi concordate e in base alle quali Raja Tours Indonesia e TRAVELAB collaborano per la realizzazione di progetti specifici di sviluppo locale.

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, e comunque comunicandole al viaggiatore su un supporto durevole.

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.

9.2 Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o il pacchetto sostitutivo comportano un pacchettodi qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo o a un recesso senza costi e penali.

9.3 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'art. 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 codice turismo.

9.4 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 contrattoe 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 ingrado 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.

10 RECESSO DEL VIAGGIATORE

10.1 Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento 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.
Le penali relative ad alcuni pacchetti quali viaggi su misura, viaggi di gruppo precostituiti e viaggi di nozze o relative ad alcuni servizi che compongono il pacchetto, quali ad esempio tour guidati, mostre, visite, escursioni, crociere sono talvolta comunicate dai fornitori all'organizzatore solo al momento della cancellazione del servizio. Per questo motivo, oltre alle penali stabilite nei commi precedenti saranno sempre dovute le penali relative a tali servizi, che saranno pari al 100% del valore della singola prestazione e ciò già dal momento della conferma di prenotazione. Tali penali, ove previste, saranno chiaramente riportate nei relativi contratti di viaggio tramite la dizione "tariffa non rimborsabile" o "cancellazione con penale 100%" o con formule similari.
Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate nei precedenti commi, sarà addebitato il corrispettivo per il recesso secondo le seguenti
tempistiche e misure:

- Fino a 46 giorni lavorativi e liberi prima della partenza: 40% della quota individuale di partecipazione oltre ai servizi non rimborsabili (come meglio indicati al successivo punto b.2) e alle spese di apertura e gestione pratica (150 € per persona per gruppi fino a 6 persone, 90 € per persona per gruppi più numerosi)
- Dai 45 a 31 giorni lavorativi e liberi dalla partenza: 60% della quota individuale di partecipazione oltre ai servizi non rimborsabili e alle quote di apertura e gestione pratica come sopra indicate
- Dai 30 ai 15 giorni lavorativi e liberi dalla partenza: 75% della quota individuale di partecipazione oltre ai servizi non rimborsabili e alle quote di apertura e gestione pratica come sopra indicate
- Nessun rimborso è possibile al viaggiatore che cancelli il suo viaggio dopo i termini indicati al superiore punto b) o a quello che non si presenti alla partenza o decida di interrompere il viaggio già intrapreso.

In ogni caso:
b.2 I biglietti aerei, delle barche e dei treni unitamente ai biglietti di ingresso alle attrazioni, non potranno mai essere rimborsati una volta emessi, così come eventuali altri servizi indicati come non rimborsabili che verranno comunicati nelle quotazioni o al momento della conferma.
Ai fini del calcolo dei termini, il giorno della partenza è sempre escluso, il giorno dell'annullamento è sempre compreso. I termini devono quindi considerarsi liberi.
In caso di recesso è facoltà del viaggiatore decidere se ottenere anche il rimborso della quota di solidarietà o se devolverla alle attività di sviluppo e finanziamento di progetti sociali gestiti da Raja Tours Indonesia.

10.1.1 ANNULLAMENTO TARDIVO, NO SHOW, SOSPENSIONE O INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

Nessun rimborso è possibile al viaggiatore che cancelli il suo viaggio dopo i termini indicati al superiore punto b) o a quello che non si presenti alla partenza o decida di interrompere il viaggio già intrapreso. Le somme sopraindicate dovranno essere corrisposte anche da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti previsti per l'espatrio o per mancanza o irregolarità dei certificati individuali di vaccinazione, ove necessari.

10.1.2 VOLI INTERNI E ALTRI SEVIZI NON RIMBORSABILI

In ogni caso SONO SEMPRE NON RIMBORSABILI le quote relative ai VOLI INTERNI, BARCHE, TRENI, BIGLIETTI DI INGRESSO ALLE ATTRAZIONI TURISTICHE così come eventuali altri servizi non rimborsabili che verranno comunicati al momento della conferma.

VIAGGIO CON VOLO AEREO INCLUSO

Nel caso in cui il pacchetto o il viaggio includa un volo aereo, oltre alle penali sopra indicate, sono sempre dovute le penali stabilite dalla compagnia aerea che normalmente sono del 100% già dal momento dell'emissione del biglietto e/o della conferma di prenotazione, ove trattasi di tariffe non rimborsabili. Tali penali, ove previste, saranno chiaramente riportate nei relativi contratti di viaggio tramite la dizione "tariffa non rimborsabile" o "cancellazione con penale 100%" o con formule similari.

Il viaggiatore può richiedere a Travelab/Raja Tours Indonesia l'attivazione del servizio "garanzia restituzione prezzo" o stipulare delle polizze assicurative a copertura delle predette spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. In base al pacchetto prescelto, l'organizzatore informa il viaggiatore sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di tali assicurazioni.

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, solamente prima dell'inizio del pacchetto, di recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

Rimane comunque inteso fra le parti che nella dizione "immediate vicinanze" non sono inclusi gli stati confinanti con quello in cui si svolga la maggior parte dei servizi del pacchetto di viaggi.

In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (così come definiti dall'art. 45 c.1 lett h) codice consumo), il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte di con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

11 MODIFICHE DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTATTO O DOPO LA PARTENZA

11.1 Una volta confermati i servizi turistici e concluso il contratto, qualsiasi modifica e/o cancellazione richiesta dal viaggiatore obbligherà lo stesso a corrispondere, oltre al costo della eventuale ri-emissione di nuovi servizi, una somma pari ad 200.00 € per la gestione della modifica/cancellazione. Qualora la richiesta di modifica e/o cancellazione riguardi servizi di volo e/o servizi di Hotel, questi saranno riconfermati esclusivamente dopo il pagamento dell'importo per gestione e del valore del servizio modificato. In ogni caso, non saranno per nessun motivo consentite modifiche all'itinerario a partire dal quattordicesimo giorno precedente la data di arrivo in loco.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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.

11.5 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 serviziin 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. I costi di cessione potrebbero includere, ad esempio, l'acquisto di nuovi titoli di trasporto alla tariffa disponibile e vigente al momento della richiesta di cessione; si precisa che i costi della biglietteria sono soggetti a continue modifiche e fluttuazioni di prezzo e dipendono dalla classe di prenotazione, dalla disponibilità di posti volo, dalla tipologia di tariffa, dalla classe del volo, dalla data di emissione e da quella del volo. Salvo ove diversamente indicato in relazione a singole pratiche, le spese amministrative e di gestione pratica sono pari ad euro 100,00 a persona perogni cessione ad altro viaggiatore

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/ servizio turistico di una pratica già confermata e purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibilel'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)

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 stampa del catalogo o di creazione della offerta fuori

catalogo – concernenti le condizioni in materia di passaporti e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti ele 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 documentoindividuale 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 che si iscrivono ai viaggi provvederanno, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite e ad adeguarsi 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 all'organizzatore.

13.5 I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'organizzatore della propria cittadinanza prima della richiesta di prenotazione e, al momento della partenza, dovranno accertarsi di essere muniti dei certificatidi 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. L'organizzatore non potrà essere chiamato a rispondere in nessun caso di eventuali danni e pregiudizi che dovessero insorgere in corso di viaggio a causa della situazione di sicurezza in generale nei paesi visitati quando queste situazioni si siano concretizzate in corso di viaggio

13.7. 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 l'organizzatore non ha l'obbligo di procurare visti o documenti, salvo quando questa obbligazione risulti dal contratto di viaggio.

13.8. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali,località oggetto di "sconsiglio formale" 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.

13.9. I viaggiatori 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 viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse 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.

13.10. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano causato o contribuito al 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.

13.11. Il viaggiatore deve sempre comunicare TEMPESTIVAMENTE all'organizzatore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo articolo 15.

14 CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o 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 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 tramite il proprio sito, in catalogo o nel dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione dellastessa da parte del viaggiatore.

15 RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DELPACCHETTO

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

15.2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., informa l'organizzatore, 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 13.2, il viaggiatore può ovviare 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 ovviarvi immediatamente, non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

15.5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 c.c., 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, al caso fortuito o a causa di forza maggiore.

16.2 Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato a 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 nelcontratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

16.4. All'organizzatore si applicano le limitazioni di responsabilità 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 contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia 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

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.

17.2 Il viaggiatore deve indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente all’organizzatore.

18 ASSICURAZIONI

Tutti i partecipanti ai nostri viaggi sono coperti da polizza MEDICO/BAGAGLIO n° 100233286-B10 con AXA, primaria compagnia specializzata nelle coperture assicurative del turismo. Le garanzie considerate dalla suddetta polizza sono "Assistenza alla persona", "Spese mediche" e "Bagaglio": le relative condizioni sono pubblicate sul sito www.RajaToursIndonesia.com e sono contenute integralmente nel Certificato di Assicurazione che verrà consegnato unitamente agli altri documenti di viaggio prima della partenza. Il viaggiatore è tenuto ad avere con sé durante il viaggio la polizza assicurativa; in caso di necessità deve sporgere immediatamente denuncia alla centrale operativa della AXA Assicurazioni secondo quanto indicato sulla polizza. Inoltre, se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare al momento della prenotazione speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo) di cui al punto10, nonché quelle integrative derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrioe 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. Gli estremi del contratto di Assicurazione sono pubblicati sul sito www.RajaToursIndonesia.com. Le condizioni di assicurazione sono fornite tramite il contratto di viaggio o sono pubblicate sul sito web del soggetto organizzatore o del suo corrispondente. I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte o incluse nel prezzo del pacchetto.

19 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.

20 GARANZIE AL VIAGGIATORE

20.1 TRAVELAB è coperta da contratto di assicurazione EUROPE ASSISTANCE n. 4600305 per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti con la Compagnia

21 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 o dell'ente/organizzazione che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso da parte di Travelab/Raja Tours Indonesia in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio.

INFORMAZIONE AI SENSI DEL REG. (CE) n. 2027/97

DANNI NEI TRASPORTI AEREI

Risarcimento in caso di morte o lesioni: non vi sono limiti finanziari di responsabilità in caso di lesioni o morte del passeggero. Per danni fino a 100.000 DSP (equivalenti a circa 121.000 euro) il vettore aereo non può contestare le richieste di risarcimento. Al di là di tale importo il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile - Anticipi di pagamento: in caso di lesioni o morte di un passeggero, il vettore deve versare entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente titolo al risarcimento, un anticipo di pagamento per far fronte a immediate necessità economiche. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 16.000 DSP (equivalente a circa 19.400 euro) - ritardi nel trasporto dei passeggeri: In caso di ritardo, il vettore è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno è limitata a 4.150 DSP (equivalenti a circa 5000 euro) - Ritardi nel trasporto dei bagagli: In caso di ritardo, il vettore aereo è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. Le responsabilità per il danno sono limitate a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro) - Distruzione, perdita o danno dei bagagli: Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danno dei bagagli fino a 1.000 DSP (equivalente a circa 1200 euro). In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso.

Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile - Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio: I passeggeri possono beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento - Reclami relativi al bagaglio: In caso di danno, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro 7 giorni, e in caso di ritardo entro 21 giorni, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero - Responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo: Se il vettore aereo che opera il volo non è il vettore aereo contraente, il passeggero ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo a entrambi. Se il nome o codice di un vettore aereo figura sul biglietto, questo vettore è il vettore contraente - Termini per l'azione di risarcimento: Le vie legali devono essere adite entro due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.