



## **Termini e condizioni di vendita**

Costituiscono parte integrante del contratto concluso da Valdichiana Living e Utente, oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del tour o viaggio contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di tour o viaggio, il turista deve tener bene a mente che egli dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

## **Regime amministrativo**

Il presente documento costituisce un accordo legale tra te, l'Utente e il tour operator Valdichiana Living e disciplina il tuo utilizzo del sito web e, in ogni caso, l'uso dei Servizi forniti. "Accordo legale" significa che i termini di tale accordo, una volta accettati dall'Utente, sono vincolanti per quest'ultimo. Per semplicità, "Utente", "tu", "tuo" e termini analoghi, sia al singolare che al plurale, si riferiscono a te, l'Utente. "Valdichiana Living", "noi", "nostro" e termini simili si riferiscono al tour operator che propone il pacchetto turistico. "Valdichiana Living" si riferisce anche al presente sito. "Servizi" indica le caratteristiche e le funzionalità che puoi utilizzare tramite Valdichiana Living. "Contratto" si riferisce al presente documento. La conclusione del Contratto avviene in italiano.

## **Definizioni**

Ai fini del presente contratto s'intende per: a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti di servizi turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4; b) turista: l'acquirente, il\la cessionario\la di un pacchetto di servizi turistici o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un tour o viaggio.

## **Nozione di pacchetto di servizi turistici, tour e viaggio**

Per "pacchetto di servizi turistici" si intende la combinazione di vari servizi di natura turistica, quali trasporto, alloggio e servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista.

All'interno di questa categoria, Valdichiana Living distingue:

- Tour: pacchetti di servizi turistici che comportano la combinazione di vari servizi di natura turistica ma che escludono il soggiorno;
- Viaggi: pacchetti di servizi turistici che comportano la combinazione di vari servizi di natura turistica includendo necessariamente il soggiorno.



Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

## **Pacchetto di servizi turistici**

L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esemplificativo:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A dell'organizzatore;
- estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 50 Cod. Tur;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 40 Cod. Tur.)

## **Proposta d'acquisto - Prenotazioni**

La proposta di compravendita del pacchetto di servizi turistici 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 della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico. 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. 37 comma 2 Cod. Tur., prima dell'inizio del tour o viaggio. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa l'eventuale necessità di ausilio per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come definiti dall'art. 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso ex art. 47 1° comma lett. g

## **Pagamenti**

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto: il totale della tariffa richiesta o eventuale acconto (tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo). Nel periodo di validità della proposta di compravendita e pertanto prima della eventuale conferma di prenotazione che costituisce perfezionamento del contratto, gli effetti di cui all'art.1385 c.c. non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile. Il saldo dovrà essere improrogabilmente



versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del pacchetto di servizi turistici richiesto.

Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo o per quelle che prevedono l'immediato pagamento dei servizi prenotati, l'intero ammontare o la somma necessaria per coprire il pagamento di tali servizi, dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto o quando richiesto dall'Organizzatore.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal turista o per il tramite dell'intermediario dal medesimo turista scelto.

## **Prezzo**

Il prezzo del pacchetto di servizi turistici 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, o nel sito web dell'Operatore. Esso potrà essere variato soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- 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 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Il prezzo è composto da:

1. quota di iscrizione o quota gestione pratica;
2. quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al turista.

## **Modifica o annullamento del pacchetto turistico prima della partenza**

Prima della partenza l'organizzatore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, direttamente o tramite il suo intermediario, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove il turista non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, potrà recedere senza pagamento di penali ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico ove il Tour Operator sia in grado di offrirglielo, oppure gli è rimborsata, nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta comprensiva di quota di gestione pratica. Il turista comunica la propria



scelta al Tour Operator entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Se l'Organizzatore annulla il pacchetto di servizi turistici prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, rimborserà a quest'ultimo, nei termini di legge, l'importo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati:

- Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende da causa di forza maggiore e caso fortuito.

La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10.2 comma.

## **Recesso del turista**

Il turista può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del tour o viaggio complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal turista.

Il recesso al di fuori delle ipotesi appena citate è regolato come segue:

- Per i "Tour", il turista ha diritto di recedere gratuitamente fino a 24 ore prima dell'inizio del tour
- Per i viaggi, le condizioni di recesso variano come segue:
  - Per i "Viaggi per tutto l'anno" e per i "Viaggi per eventi", il recesso prevede rimborso del 100% entro 7 giorni dall'arrivo, rimborso del 100% oltre i 7 giorni prima dell'arrivo. Il rimborso non è previsto in caso di cancellazione arrivata oltre 48 ore dall'arrivo.
  - Per i "Viaggi di gruppo a data fissa", le condizioni di vendita saranno indicate singolarmente per ognuna proposta nel catalogo o nella pagina web dedicata.

## **Modifiche dopo la partenza**

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista 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.

## **Sostituzioni e variazioni pratica**

Il turista può far sostituire a sé altra persona sempre che:

1. l'organizzatore ne sia informato per iscritto prima della data fissata per la partenza;
2. il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur. ) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, ove necessari;
3. i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo. Nel caso che il turista richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata e purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Tour Operator oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfetario.

## **Obblighi dei turisti**

- I cittadini stranieri dovranno reperire le informazioni sull'espatrio attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore
- I turisti dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento 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.
- I turisti dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto di servizi turistici. I turisti 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.
- Il turista è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione di quest'ultimo nei confronti dei



terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

- Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita 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.

## **Classificazione alberghiera**

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 turista.

## **Regime di responsabilità**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista 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 turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, 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.

## **Limiti del risarcimento**

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V, dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

## **Obbligo di assistenza**

L'organizzatore appresta con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista in difficoltà secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile. L'organizzatore è esonerato da responsabilità quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista 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.

## **Reclami e denunce**



Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del servizio affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c. Fermo l'obbligo di cui sopra, il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

## **Strumenti alternativi di risoluzione di controversie**

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme – modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

## **Modifiche operative**

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che tali servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista dovrà chiedere conferma dei servizi prima della partenza.

## **Garanzie al turista - Filodiretto protection a tutela dei viaggiatori (art. 50 Cod. Tur.)**

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e/o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista. Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del turista, consente la remissione nei termini medesimi.

## **Addendum**

### **Condizioni generali di contratto di vendita di singoli servizi turistici**

#### **Disposizioni normative**



**VALDICHIANALIVING**  
Tours & Vacation in Tuscany

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. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista 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.

### **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.).  
INFORMATIVA EX ART. 13 DLGS 196/2003 e ss.mm.ii e Art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016 (il "GDPR") Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto del DLGS 196/2003 e del GDPR e successive modificazioni, in forma cartacea e digitale.