

Condizioni Generali di Vendita dei Pacchetti Turistici

1 - Premesse

1. Le presenti Condizioni generali di contratto disciplinano i rapporti commerciali, aventi ad oggetto la vendita di pacchetti turistici, tra Dolomite Mountains s.r.l. con sede in Strada Micurá de Rü, 23°, 39036 San Cassiano in Badia (BZ) P.IVA IT01087580252, Italian Office +39 0471 840005, North American Office +1 866 247 4860, info@dolomitemountains.com (di seguito "Venditore"), ed il Cliente, che avvengono per mezzo del sistema di vendita telematica (e-commerce) presente sul sito web www.dolomitemountains.com, tramite richieste inviate dal Cliente via email ovvero al telefono con il supporto degli operatori di Dolomite Mountains.
2. Costituiscono parte integrante del presente contratto la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel sito web del Venditore, l'eventuale separato programma di viaggio, la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal Cliente ed inviata da Dolomite Mountains, i documenti ed informazioni di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo.
3. Acquistando il pacchetto turistico, il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare, per sé e per i soggetti coinvolti nel pacchetto turistico, le presenti condizioni e le caratteristiche del pacchetto turistico.

2 - Definizioni e Normativa applicabile

1. Il presente contratto è soggetto alla normativa in materia di vendita pacchetti turistici di cui al D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (cd. "Codice del Turismo"), come modificato dal D.Lgs. n. 62 del 06.06.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2302, nonché alle disposizioni del Codice Civile, Codice del Consumo ed al Codice della Navigazione in quanto applicabili.
2. Ai sensi dell'art. 33, comma 1, n. 4, lett.c del Codice del Turismo, per pacchetto si intende la *"combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) che tali servizi siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta del Cliente o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, siano: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il Cliente acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al Cliente 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 Cliente, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui sia 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."*

3 - Oggetto del contratto e Conclusione

1. Oggetto del presente contratto è la compravendita di pacchetti turistici operata con le modalità indicate in Premessa.
2. Le immagini dei luoghi, delle strutture e dei servizi oggetto dei pacchetti turistici e riportati all'interno del sito web www.dolomitemountains.com hanno meramente carattere indicativo/descrittivo e, pertanto, non costituiscono Informazioni precontrattuali ai sensi dell'art. 34 Codice del turismo.
3. L'acquisto dei pacchetti turistici effettuato dal Cliente tramite il sito web di Dolomite Mountains, via email ovvero tramite telefono, costituisce una proposta di acquisto inoltrata dal Cliente al Venditore. Il Venditore si riserva il diritto di non accettare la proposta, dandone comunicazione al Cliente entro **7 giorni** ovvero qualora decorra tale periodo senza fornire alcuna risposta. Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Venditore invierà al Cliente, anche a mezzo sistema telematico (es. e-mail), l'itinerario definitivo del viaggio e le relative caratteristiche del pacchetto come previsto dall'art. 36, comma 8, Codice del Turismo.

4. Le richieste avanzate dal Cliente aventi ad oggetto la modifica di una o più caratteristiche del pacchetto già acquistato, si considerano nuove proposte d'acquisto che il Venditore può non accettare. A tali richieste si applicano le disposizioni del comma precedente.

4 - Prezzi e pagamenti

1. I prezzi e le offerte commerciali del Venditore sono quelli pubblicati nell'Informativa precontrattuale messa a disposizione dal Venditore sul proprio sito web e che il Cliente ha l'onere di visualizzare prima di inviare la proposta di acquisto del pacchetto turistico. I prezzi indicati, salvo diversa indicazione, sono IVA compresa. L'Informativa precontrattuale indica analiticamente cosa è compreso nel pacchetto turistico proposto; ogni ulteriore costo non indicato sarà a carico del Cliente.

2. Nell'ambito del processo di inoltro dell'Ordine, il Venditore propone diverse modalità di pagamento, quali il pagamento tramite Visa, MasterCard, bonifico bancario. Il Cliente seleziona in fase di acquisto la modalità di pagamento fra quelle proposte dal Venditore. Qualora il canale di pagamento scelto non sia anche solo momentaneamente disponibile, il Venditore comunicherà tempestivamente canali alternativi.

3. In fase di acquisto del pacchetto turistico desiderato, il Cliente potrà decidere se pagare il prezzo in maniera integrale oppure una percentuale del totale a conferma della proposta d'acquisto (30%), procedendo al saldo successivamente (60 giorni prima della partenza). L'informativa precontrattuale disciplina gli importi e le tempistiche per procedere con il pagamento. Per le prenotazioni che avvengono nei 60 giorni precedenti la partenza, il Cliente dovrà corrispondere l'intero prezzo del pacchetto al momento dell'invio della proposta di acquisto.

4. In ogni caso il Cliente dovrà corrispondere l'intero importo indicato nell'Informativa precontrattuale. Il mancato pagamento delle somme nei termini indicati nel suddetto documento comporterà il venir meno del contratto.

5- Revisione del prezzo

1. Il Cliente è consapevole che, nelle ipotesi di seguito indicate, il prezzo del pacchetto turistico già acquistato potrà subire aumenti o diminuzioni. Come espressamente previsto dall'art. 39 Codice del Turismo, gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

- il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;
- il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;
- i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

Sarà onere del Venditore comunicare tempestivamente al Cliente, in maniera chiara e precisa, la variazione di prezzo.

2. Nel caso in cui, prima di usufruire del pacchetto acquistato, il Venditore sia costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali del pacchetto turistico acquistato ed indicate nell'Informativa precontrattuale, oppure non possa soddisfare le richieste specifiche inviate dal Cliente e dal Venditore accettate, entro un periodo di 5 giorni, il Cliente può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, il Venditore può offrire al Cliente un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. Il Venditore informa, senza ingiustificato ritardo, il Cliente in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto;
- b) del periodo di tempo entro il quale il Cliente è tenuto a informare il Venditore della sua decisione ai sensi del comma 2;

c) delle conseguenze della mancata risposta del Cliente entro il periodo di cui alla precedente lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

4. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il Cliente ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

5. In caso di recesso dal contratto, se il Cliente non accetta un pacchetto sostitutivo, il Venditore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto, tutti i pagamenti effettuati dal Cliente. Ai rimborsi si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 Codice del Turismo.

6. Le disposizioni presente articolo si applicano altresì al caso in cui il Venditore proponga al Cliente un aumento del prezzo superiore all'8% del prezzo totale del pacchetto acquistato.

6 - Recesso prima dell'inizio del pacchetto

1. Il Cliente può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso al Venditore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al Cliente che ne faccia richiesta scritta. Il recesso dovrà sempre essere comunicato per iscritto dal Cliente al Venditore.

2. Inviando la proposta d'acquisto, il Cliente dichiara di essere consapevole che nel caso di recesso dal contratto si applicheranno le seguenti penali:

- 91+ prima della partenza: 20% perdita dell'importo del viaggio & 10% trasferito per un viaggio futuro (entro 2 anni solari);
- Da 60 a 90 giorni prima della partenza: 100% perdita del deposito;
- Da 46 a 59 giorni prima della partenza: 50% perdita dell'importo del viaggio & 50% trasferito per un viaggio futuro (entro 2 anni solari);
- 45 giorni o meno prima della partenza: 100% perdita dell'intero importo del viaggio.

Queste sono da intendersi percentuali del valore dell'intero importo del viaggio. I giorni indicati si intendono dal giorno della partenza prevista.

3. Ai sensi dell'art. 41 Codice del Turismo, 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 Cliente ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

4. Il Venditore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al Cliente 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 contratto ed il Venditore comunica il recesso dal contratto al Cliente entro il termine fissato nel contratto o nell'Informativa precontrattuale e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

b) il Venditore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al Cliente senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

5. Nei casi di cui ai commi precedenti, il Venditore rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del Cliente per il pacchetto dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. Nei casi di cui ai commi 3 e 4, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

7 - Sostituzione e cessione del pacchetto turistico ad un altro Cliente

1. Come espressamente previsto dall'art. 38 del Codice del Turismo il Cliente, previo avviso in forma scritta inviato al Venditore entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico ad una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del pacchetto.
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.
3. Il Venditore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e che non eccedano le spese realmente sostenute dal Venditore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.
4. In ogni caso il Cliente che richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà al Venditore, oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso di 100 euro per ogni modifica richiesta. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le modifiche che comportano il pagamento del costo fisso di cui sopra riguardano cambi di itinerario, riduzione di servizi e/o cambio di orari degli stessi. Ogni altra modifica di rilevante entità e che implica un cambiamento sostanziale del pacchetto acquistato (ad es. cambio date soggiorno, cambio località e strutture) è soggetta alle penali di cui all'art. 6 del presente contratto.

8 – Obblighi del Cliente

1. Il Cliente si obbliga al pagamento integrale delle somme stabilite nell'Informativa precontrattuale rispettando le modalità ed i termini indicati nella suddetta Informativa. Il mancato pagamento delle somme comporterà il venir meno del contratto e l'applicazione delle penali di cui all'art. 6 del presente contratto.
2. Il Cliente si obbliga a comunicare e mettere a disposizione del Venditore tutti i dati e le informazioni necessari per poter usufruire del pacchetto acquistato. Il Cliente dichiara di essere consapevole che i dati e le informazioni trasmesse dovranno essere corretti e veritieri e che il Venditore non risponderà di eventuali errori imputabili al Cliente. Nel caso di modifiche ed integrazioni a pratiche già confermate, si applica l'articolo 7 del presente contratto.
3. Il Cliente si obbliga ad informarsi e prendere visione, prima della partenza ed in tempo utile, delle norme e condizioni da rispettare per poter usufruire del pacchetto acquistato (ad es. passaporti e visti, adempimenti sanitari, vaccinazioni, condizioni per viaggio minori, ecc). Qualora il Cliente non possa usufruire del pacchetto a causa di circostanze personali e non imputabili al Venditore, qualora avanzi richieste di rimborso, si applicheranno le penali di cui all'art. 6 del presente contratto.

9 – Responsabilità del Venditore

1. Il Venditore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dal Venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.
2. Il Cliente, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa il Venditore 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.
3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, il Venditore 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 il Venditore non pone rimedio al difetto, si applica l'articolo 43 Codice del turismo.
4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se il Venditore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal Cliente in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la

contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il Cliente può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se il Venditore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il Cliente specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto ed il Venditore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal Cliente in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il Cliente può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43 Codice del turismo, 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, il Venditore provvede anche al rientro del Cliente con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il Cliente.

6. Laddove è impossibile assicurare il rientro del Cliente, il Venditore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per Cliente o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (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 il Venditore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. Il Venditore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.

8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili al Venditore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, il Venditore offre, senza supplemento di prezzo a carico del Cliente, 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 Cliente 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, il Venditore concede al Cliente un'adeguata riduzione del prezzo.

9. Il Cliente 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.

10. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il Cliente respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al Cliente è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.

11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili al Venditore, è impossibile assicurare il rientro del Cliente come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

10 – Limiti al Risarcimento effettuato dal Venditore

1. Il Cliente dichiara di essere consapevole che il limite dei risarcimenti corrisposti dal Venditore, ai sensi dell'art. 43 comma 5 del Codice Turismo, non potrà superare il triplo del prezzo totale del pacchetto acquistato.

2. La disposizione del comma precedente non si applica nel caso di danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa.

11 - Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della Legge n. 38/2006

1. Il Cliente dichiara di essere consapevole che la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

12 – Ulteriori informazioni

1. Il Cliente potrà sempre contattare il Venditore e ricevere assistenza tramite i canali e le modalità indicate all'interno dell'Informativa precontrattuale e sul sito web del Venditore.
2. Il Cliente beneficia della protezione in caso d'insolvenza o fallimento del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento. Le informazioni in merito a tale procedura sono indicate nel "MODULO INFORMATIVO STANDARD PER CONTRATTI DI PACCHETTO TURISTICO", disponibile all'interno del sito web del Venditore.
4. Nei casi di insolvenza o fallimento del Venditore viene garantito, senza ritardo e su richiesta del Cliente, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto ed il rientro immediato nel caso in cui il pacchetto include il trasporto. Se necessario, è altresì garantito il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rientro e rimborso del prezzo, il Cliente ha la facoltà di continuare ad usufruire del pacchetto acquistato. In tal caso si applicheranno, nelle parti compatibili, gli articoli 5, 6 e 9 del presente contratto.

13 - Trattamento dei dati personali

1. Il trattamento dei dati personali del Cliente è disciplinato dall'Informativa privacy rilasciata, ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 679/16 "General Data Protection Regulation", in sede di inoltro della proposta di acquisto dei pacchetti turistici e disponibile all'interno del sito web del Venditore.
2. Il Cliente dichiara di essere consapevole che i propri dati personali saranno comunicati dal Venditore alle strutture ed ai soggetti coinvolti nelle prestazioni oggetto del pacchetto turistico acquistato. Tali soggetti, che potrebbero avere sede in territori extra-UE, essendo titolari autonomi dei dati personali (ai sensi dell'art. 4 del Reg. 679/2016) potrebbero applicare delle politiche di trattamento dei dati personali diverse da quelle del Venditore. E' pertanto onere del Cliente prendere visione ed informarsi delle politiche di trattamento dati direttamente dai soggetti che erogano prestazioni e servizi inclusi nel pacchetto turistico acquistato.