

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. FONTI LEGISLATIVE

1.1. La vendita di Pacchetti turistici è disciplinata dal D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011, come modificato dal D. Lgs. n. 62 del 21 maggio 2018 in attuazione della direttiva UE 2015/2302 (il "**Codice del Turismo**"), nonché - in quanto applicabile - dal D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, sue successive integrazioni e modifiche (il "**Codice del Consumo**").

1.2. Le presenti condizioni generali di contratto sono conformi alla disciplina giuridica vigente in materia di vendita di Pacchetti turistici e di Servizi turistici troveranno applicazione unicamente nell'ambito di una vendita di Pacchetti turistici e di Servizi turistici, nei limiti e con le esclusioni di cui all'art. 32 del Codice del Turismo.

1.3. Salva diversa disposizione del Codice del Turismo, le pattuizioni delle presenti condizioni generali di contratto riferite al rapporto tra l'Organizzatore e il Viaggiatore non si applicano al rapporto tra il Viaggiatore e Kenako Srl qualora quest'ultima agisca come Venditore del Pacchetto turistico e abbia dichiarato di agire in tale qualità, specificando i dati dell'Organizzatore.

1.4. Qualora il Viaggiatore richieda a Kenako Srl l'esecuzione di singoli Servizi turistici, in modo che non possa configurarsi l'applicazione della disciplina relativa alla vendita di Pacchetti turistici o di Servizi turistici secondo quanto disposto dal Codice del Turismo, il rapporto contrattuale sarà regolato dalle disposizioni relative ai singoli Servizi turistici, nonché, in quanto compatibili e non riferite al contratto di organizzazione, dalle disposizioni della Convenzione Internazionale sul contratto di viaggio (i.e. 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).

1.5. Qualora sia esclusa l'applicazione del Codice del Turismo, responsabili per l'adempimento dei Servizi turistici non direttamente forniti da Kenako Srl sono in via esclusiva i singoli Professionisti che forniscono i medesimi servizi.

2. DEFINIZIONI

2.1. A fini del presente Contratto s'intende per:

"Contratto di pacchetto turistico" o **"Contratto"**: il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto. In particolare, il Contratto è costituito da: **a)** proposta di compravendita di Pacchetto turistico; **b)** accettazione di proposta di compravendita di Pacchetto turistico; **c)** Condizioni Generali di contratto di compravendita di Pacchetto turistico, scaricabili dal sito www.kenakotravel.it; **d)** modulo informativo standard di cui all'allegato A del Codice del Turismo; **e)** catalogo informativo di presentazione del Pacchetto turistico oggetto del Contratto, ancorché fornito in formato digitale e/o scaricabile dal sito www.kenakotravel.it.

"Circostanze inevitabili e straordinarie": situazione fuori dal controllo della parte che la invoca e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

"Difetto di conformità": inadempimento ai Servizi turistici oggetto del Contratto;

"Inizio del pacchetto": l'inizio dell'esecuzione dei Servizi turistici inclusi nel Pacchetto turistico;

"Organizzatore": un Professionista che combina Pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro Professionista oppure il Professionista che trasmette i dati relativi al Viaggiatore a un altro Professionista conformemente al Codice del Turismo;

"Minore": persona di età inferiore ai 18 anni;

"Pacchetto": 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: **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 *i)* acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il Viaggiatore acconsenta al pagamento; *ii)* offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; *iii)* pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; *iv)* 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 cui è 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;

"Professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti oggetto del Codice del Turismo, 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 di Servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

"Punto vendita": qualsiasi locale, qualsiasi bene mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai Viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

"Rientro": il ritorno del Viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

"Servizio turistico": **a)** il trasporto di passeggeri; **b)** 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; **c)** il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; **d)** qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici sopra indicati e non sia un servizio finanziario o assicurativo;

"Servizio turistico collegato": 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: **a)** 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; **b)** 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;

"Servizio turistico integrativo": servizi accessori quali, tra gli altri **a)** il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; **b)** l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; **c)** il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; **d)** l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; **e)** la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; **vi)** la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; **f)** qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;

"Stabilimento": lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

"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;

"Venditore": il Professionista diverso dall'Organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore; **"Viaggiatore"**: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del Codice del Turismo;

3. INFORMAZIONI AL TURISTA

3.1. Kenako Srl è autorizzata allo svolgimento dell'attività di agenzia di viaggi, nazionali e internazionali, conformemente alla normativa vigente in virtù di autorizzazione del Comune di Varese 14 Dicembre 2018. Kenako Srl è dotata di copertura assicurativa per la responsabilità professionale presso terzi con polizza RCP – n. 112799629 ALLIANZ.

3.2. Il Viaggiatore ha formulato la proposta di compravendita di Pacchetto turistico, dopo avere ricevuto il modulo informativo standard di cui all'allegato A del Codice del Turismo, sulla base del contenuto del catalogo informativo nel quale, conformemente all'art. 34 del Codice del Turismo, sono pubblicate, tra le altre, le seguenti informazioni: **a)** le caratteristiche principali dei Servizi turistici, quali: **i)** 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, **ii)** 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 e, se del caso, il Venditore, informano il Viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno, **iii)** l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione, **iv)** i pasti forniti; **v)** le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del Pacchetto turistico, **vi)** i Servizi turistici prestati al Viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo, **vii)** la lingua in cui sono prestati i Servizi turistici, **viii)** 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 e, ove presente, del Venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica; **c)** il prezzo totale del Pacchetto turistico 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; **d)** le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento di successi acconti e del saldo, o le garanzie finanziarie che il Viaggiatore è tenuto a pagare o fornire; **e)** il numero minimo di persone richiesto per il Pacchetto turistico e il termine, di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo, prima dell'inizio del medesimo pacchetto entro il quale l'Organizzatore può risolvere unilateralmente il Contratto in caso di mancato raggiungimento del numero minimo; **f)** 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; **g)** 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 spese di recesso standard richieste dall'Organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1; **h)** 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; **i)** gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 del Codice del Turismo.

3.3. Il catalogo informativo con le informazioni di cui all'art. 34 del Codice del Turismo è parte integrante ed essenziale del Contratto e in particolare le informazioni di cui alle lettere a), c), d), e) e g) non possono essere modificate senza il consenso espresso delle parti.

4. PROPOSTA DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

4.1. La proposta di compravendita di Pacchetto turistico deve essere redatta sull'apposito modulo contrattuale, se del caso in formato elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto, per proprio conto e per conto di eventuali terzi, dal Viaggiatore, che è tenuto a conservarne una copia. Se il Contratto è sottoscritto alla contemporanea presenza delle parti è consegnata al Viaggiatore copia del Contratto in formato cartaceo.

Il Contratto si intende perfezionato solo nel momento della ricezione da parte del Viaggiatore, anche a mezzo sistema telematico, della relativa accettazione da parte di Kenako Srl.

5. PAGAMENTI

5.1. Il primo acconto sul prezzo del Pacchetto turistico, pari al 30% del prezzo totale, dovrà essere versato dal Viaggiatore contestualmente alla proposta di compravendita di Pacchetto turistico, salvo diversa indicazione nel catalogo informativo. Il catalogo informativo determina altresì i termini e l'ammontare di eventuali altri acconti e del saldo del prezzo. Il mancato pagamento degli acconti o del saldo del prezzo nei termini previsti determina la risoluzione del Contratto ex art. 1456 del Codice Civile e l'obbligo del Viaggiatore del risarcimento del danno in misura non inferiore al prezzo del Pacchetto turistico.

6. PREZZO

- VARIAZIONE DI PREZZO

6.1. Il prezzo del Pacchetto turistico è determinato nel Contratto e in particolare nel catalogo informativo.

6.2. Il prezzo del Pacchetto turistico può essere variato, sia in aumento sia in diminuzione, con comunicazione scritta trasmessa su supporto durevole al Viaggiatore almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto, esclusivamente in misura pari alle variazioni **a)** del prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; **b)** dell'ammontare di tasse o diritti sui Servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del Pacchetto turistico, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti; **c)** dell'incidenza dei tassi di cambio pertinenti al medesimo Pacchetto.

6.3. Se l'aumento di prezzo di cui all'art. 6.2. eccede l'8% del prezzo complessivo del Pacchetto turistico, si applica l'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5 del Codice del Turismo. In particolare il Viaggiatore, entro un termine ragionevole indicato nella stessa comunicazione di aumento del prezzo, può accettare il nuovo prezzo ovvero recedere dal contratto senza alcun costo. In caso di recesso, può essere offerta al Viaggiatore un Pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore secondo quanto stabilito dall'articolo 40, commi 2, 3, 4 e 5 del Codice del Turismo e dall'art. 7 del Contratto. In caso di recesso del Viaggiatore, qualora non sia formulata l'offerta di un Pacchetto turistico sostitutivo ovvero in caso di suo rifiuto da parte del Viaggiatore, a quest'ultimo sono rimborsati, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal

recesso dal Contratto, tutti i pagamenti effettuati da o per conto del Viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43 del Codice del Turismo.

7. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELL'INIZIO DEL PACCHETTO

7.1. L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del Contratto diverse dal prezzo, purché la modifica sia di scarsa importanza. L'Organizzatore è tenuto a comunicare la modifica al Viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.

7.2. Se, prima dell'inizio del Pacchetto turistico, il Professionista è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei Servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% ai sensi dell'articolo 39, comma 3 del Codice del Turismo, il Viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dal Professionista nella medesima comunicazione, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza sostenere alcuna spesa per il recesso. In caso di recesso, il Professionista può offrire al Viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

7.3. Il Professionista informa, senza ingiustificato ritardo, il Viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole: **a)** delle modifiche proposte di cui all'art. 7.2. e della loro incidenza sul prezzo del Pacchetto turistico; **b)** di un periodo ragionevole entro il quale il Viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi dell'art. 7.2.; **c)** delle conseguenze della mancata risposta del Viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale Pacchetto turistico sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

7.4. Se le modifiche al Contratto di pacchetto turistico o del Pacchetto sostitutivo di cui all'art. 7.2 danno origine a un Pacchetto turistico di qualità o costo inferiore, il Viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

7.5. In caso di recesso del Viaggiatore, qualora il Professionista non formuli l'offerta di un Pacchetto turistico sostitutivo ovvero in caso di suo rifiuto da parte del Viaggiatore, l'Organizzatore rimborsa, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal Contratto, tutti i pagamenti effettuati da o per conto del Viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43 del Codice del Turismo.

8. RECESSO PRIMA DELL'INIZIO DEL PACCHETTO

8.1. Il Viaggiatore può recedere dal Contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso al Professionista delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare il medesimo Professionista - ove richiesto - deve fornire precisa motivazione.

8.2. Il Contratto di pacchetto turistico può prevedere ragionevoli spese standard per il recesso, calcolate in base al momento di recesso dal Contratto e ai risparmi di costo attesi e agli introiti previsti dal Professionista per la riallocazione dei Servizi turistici.

8.3. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del Pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dall'effettiva riallocazione dei Servizi turistici.

8.4. 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 di recedere dal Contratto di pacchetto turistico, prima dell'Inizio del pacchetto, senza corrispondere alcuna somma e con diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati alla data del recesso, escluso ogni ulteriore indennizzo.

8.5. Il Professionista può recedere dal Contratto di pacchetto turistico e offrire al Viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il Pacchetto turistico, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: **a)** il numero di persone iscritte al Pacchetto turistico è inferiore al minimo previsto dal Contratto di pacchetto turistico e il Professionista comunica il recesso dal medesimo Contratto al Viaggiatore entro il termine ivi indicato e in ogni caso non più tardi di **i)** 20 prima dell'Inizio del medesimo pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, **ii)** di 7 giorni prima dell'Inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni **iii)** di 48 ore prima dell'Inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni; **b)** l'Organizzatore non è in grado di eseguire il Contratto di pacchetto turistico a causa di Circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al Viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'Inizio del pacchetto.

8.6. Nell'ipotesi di cui all'art. 8.1. il Professionista procede al rimborso dei pagamenti effettuati dal Viaggiatore, detratte le spese di cui agli artt. 8.2. e 8.3. senza giustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nell'ipotesi di cui agli artt. 8.4. e 8.5. rimborsa al Viaggiatore ogni pagamento effettuato, senza giustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso, con automatica risoluzione dei contratti stipulati con terzi funzionalmente collegati al Contratto.

8.7. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il Viaggiatore ha diritto di recedere dal Contratto di pacchetto turistico entro un periodo di 5 giorni dalla data della conclusione del Contratto o, se successiva, dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte per le quali sia espressamente specificato che le tariffe sono sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è tuttavia escluso. In tale ultimo caso, il Professionista documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

8.8. Per ogni altro aspetto relativo al diritto di recesso non espressamente disciplinato dal Contratto di pacchetto turistico o dal Codice del Turismo si farà riferimento al Codice del Consumo.

9. SOSTITUZIONI DI PARTECIPANTI

9.1. Il Viaggiatore, con preavviso dato al Professionista su un supporto durevole entro e non oltre 7 giorni prima dell'Inizio del pacchetto, può cedere il Contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del medesimo servizio.

9.2. Il cedente e il cessionario del Contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento 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.

9.3. Il Professionista informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non possono eccedere le spese realmente sostenute dal Professionista 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 medesimo contratto.

10. DIFETTO DI CONFORMITA' E MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

10.1. Ogni Difetto di conformità nell'esecuzione del Contratto deve essere contestato, senza ritardo, dal Viaggiatore mediante tempestiva denuncia affinché l'Organizzatore, ove ne sia tenuta ai sensi del Codice del Turismo, vi possa porre tempestivamente rimedio anche per il tramite di un suo rappresentante locale o accompagnatore. In caso di tardiva comunicazione, l'eventuale danno subito dal Viaggiatore è ridotto, in proporzione al suo concorso anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1227 del Codice Civile. Nella medesima comunicazione il Viaggiatore fissa all'Organizzatore un termine ragionevole in relazione alla durata e alle caratteristiche del Pacchetto turistico per porre rimedio al

Difetto di conformità. L'Organizzatore deve porre rimedio al Difetto di conformità, salvo sia impossibile oppure sia eccessivamente

oneroso, tenendo conto dell'entità del Difetto di conformità e del valore dei Servizi turistici interessati dal medesimo Difetto di conformità. Se l'Organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica l'art. 43 del Codice del Turismo.

10.2. Fatto il caso di impossibilità o di eccessiva onerosità, qualora l'Organizzatore non pone rimedio al Difetto di conformità nel termine indicato, il Viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate.

10.3. Se un Difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza, ai sensi dell'art. 1455 del Codice Civile, e l'Organizzatore non vi ha posto rimedio entro il termine ragionevole stabilito dal Viaggiatore, il medesimo Viaggiatore può, senza spese, risolvere il Contratto o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'art. 43 del Codice del Turismo, una riduzione del prezzo. In caso di risoluzione del Contratto, se il Pacchetto comprendeva il trasporto di passeggeri, l'Organizzatore provvede anche al Rientro del Viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il Viaggiatore. Ove impossibile assicurare il Rientro, l'Organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario 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, secondo quanto disposto al riguardo dall'art. 42 del Codice del Turismo.

10.4. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore fosse impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei Servizi turistici pattuiti nel Contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore deve offrire, senza supplemento di prezzo a carico del Viaggiatore, soluzioni alternative, affinché l'esecuzione del Pacchetto possa continuare. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel Contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore applica al Viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo. 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 applicata è inadeguata. Se fosse impossibile predisporre soluzioni alternative o il Viaggiatore respingesse le soluzioni alternative proposte, al Viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento da parte dell'Organizzatore dell'obbligo di offerta di soluzioni alternative si applica l'art. 10.3..

11. OBBLIGHI DEI TURISTI

11.1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del Contratto di pacchetto turistico, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri sono tenuti a reperire le corrispondenti informazioni anche attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i Viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115), adeguandosi alle prescrizioni prima del viaggio. Al riguardo, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più Viaggiatori potrà essere imputata a Kenako Srl.

I Viaggiatori dovranno informare il Professionista della propria cittadinanza 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.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il Viaggiatore reperirà le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le

destinazioni sono sconsigliate come destinazioni turistiche.

I Viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dal Professionista, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al Pacchetto turistico. I Viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che il Professionista dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

Il Viaggiatore è tenuto a fornire al Professionista tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso il medesimo Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il Viaggiatore comunicherà altresì per iscritto al Professionista, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Il Viaggiatore è sempre tenuto a informare il Professionista di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

12. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

12.1. La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è fornita nel catalogo informativo 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 anche membri della UE cui il servizio si riferisce, il Professionista si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Viaggiatore.

12. REGIME DI RESPONSABILITÀ

12.1. La responsabilità di Kenako Srl, qualora agisca come Organizzatore del Pacchetto turistico, è disciplinata in via inderogabile dal Codice del Turismo, in particolare nei termini e con le limitazioni di cui agli artt. 42 e 43 del medesimo Codice del Turismo.

12.2. La responsabilità di Kenako Srl, qualora agisca come Venditore del Pacchetto turistico e dichiari espressamente che tale è il proprio ruolo rispetto al Pacchetto turistico, è disciplinata in via inderogabile dal Codice del Turismo, in particolare nei termini e con le limitazioni di cui agli artt. 50 e 51 del medesimo Codice del Turismo.

12.3. In ogni caso, Kenako Srl, salvo il diritto di rivalsa, risponde nei confronti del Viaggiatore del fatto dei suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dei terzi della cui opera si avvale o di altri fornitori di Servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 del Codice Civile.

13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

13.1. La responsabilità del Professionista è espressamente limitata ad un importo massimo pari al triplo del prezzo del Pacchetto turistico salvo che per i danni alla persona o ai danni causati per dolo o colpa.

14. OBBLIGO DI ASSISTENZA

14.1. L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al Viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42, comma 7, del Codice del Turismo, 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. **14.2.** L'Organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal Viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

15. ASSICURAZIONI

15.1 L'Organizzatore e il Venditore, stabiliti sul territorio nazionale, hanno l'obbligo di essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del Viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, nei termini e alle condizioni di cui all'art. 47 del Codice del Turismo.

15.2 I contratti di organizzazione di Pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore o del Venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del Viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del Pacchetto e il rientro immediato del Viaggiatore nel caso in cui il Pacchetto turistico include il trasporto del Viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al Viaggiatore la continuazione del Pacchetto turistico con le modalità di cui agli artt. 40 e 42 del Codice del Turismo.

15.3 Se non espressamente comprese nel prezzo del Pacchetto turistico, è consigliato al Viaggiatore stipulare, anche per il tramite dell'Organizzatore o del Venditore, polizze assicurative contro le spese derivanti *i)* dall'annullamento del Pacchetto turistico, *ii)* da eventuali infortuni e *iii)* da vicende relative ai bagagli trasportati. E' altresì altresì consigliato stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore. Il Viaggiatore eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

16. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

16.1. La procedura di mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, è disciplinata dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale se ciò è previsto da una clausola del Contratto di fornitura dei Servizi turistici. Tale clausola deve essere specificamente approvata per iscritto dal Viaggiatore.

16.2. Resta salva la facoltà del Viaggiatore di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori e utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Nella procedura di conciliazione i Viaggiatori hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.