

File / Filename	Data / Date	Ver.
Condizioni Generali - Scheda Tecnica KIA ORA VIAGGI 2021 rev A.docx	19/12/2025	A
Preparato da / Written by	Controllato da /Checked by	Uso / Use
Giulio Pico	Irene Faraon	Pubblico

## SCHEDA TECNICA DEI VIAGGI DI ORGANIZZAZIONE DI KIA ORA VIAGGI di KIA ORA S.R.L.

**Organizzazione Tecnica:** Kia Ora Viaggi di Kia Ora s.r.l. - Spinea Venezia

**Licenza:** Autorizzazione della Provincia di Venezia n. 2062/2015 già 256/2007

**Polizza Responsabilità Civile Professionale:** UnipolSai Assicurazioni S.p.A. N° 113089717-40125971 con massimale di € 31.500.000,00

**Fondo di Garanzia ex. Art.47 D.L. 62/2018-Sez V:** Fondo Vacanze Felici Scarl N. 2265

**Periodo di validità del programma:** da dicembre 2025 fino a nuova rettifica, come da dettaglio riportato sul programma di viaggio o pagina del sito.

L'indirizzo PEC di Kia Ora s.r.l. è: [kiaora@posta-legale.com](mailto:kiaora@posta-legale.com)

**QUOTA GESTIONE PRATICA:** Calcolata all'emissione del preventivo / contratto di Viaggio, comprende le spese di gestione pratica di Kia Ora Viaggi e delle agenzie nostre corrispondenti (se previste), l'elaborazione e spedizione dei documenti di viaggio in formato telematico (cartaceo su richiesta con supplemento di 30€) e resi disponibili tramite portale clienti, l'assistenza prima della partenza e durante il viaggio, l'assicurazione se specificato. L'importo di tali spese è sempre dovuto e non rimborsabile.

**PAGAMENTI:** Acconto 25% alla richiesta di prenotazione. Il saldo avviene secondo piano pagamenti previsti nel contratto, in una o più rate. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne da parte dell'organizzatore la risoluzione di diritto, salvo il risarcimento di ulteriori danni.

**ASSICURAZIONI:** Kia Ora Viaggi propone copertura assicurativa sul viaggio come da condizioni fornite alla prenotazione e disponibili alla seguente pagina web: [www.kiaoraviaggi.it/condizioni-general-scheda-tecnica](http://www.kiaoraviaggi.it/condizioni-general-scheda-tecnica)

La polizza viene compresa nella voce "QUOTA GESTIONE PRATICA E ASSICURAZIONE." con specifica delle principali garanzie e prestazioni nelle relative note della pratica di Viaggio. E' fatta salva la facoltà del viaggiatore di rinunciare alla copertura assicurativa dandone adeguata motivazione per iscritto, o richiedere polizze alternative e/o integrative per casistiche particolari.

### ASSISTENZA:

L'assistenza in loco sarà curata dal nostro corrispondente locale o fornitore, saranno forniti tutti i recapiti alla consegna dei documenti di viaggio. Nel caso siano stati utilizzati diversi fornitori, per l'assistenza dovrete far riferimento per ciascun servizio al recapito riportato sul relativo voucher.

L'assistenza, laddove non diversamente specificato, sarà erogata in lingua inglese e nella lingua locale ufficiale. È inoltre operativo un servizio di assistenza remota da parte dello staff Kia Ora Viaggi tutti i giorni tra le 8.00 e le 22.00 ore italiane tramite la casella di posta elettronica [assistenza@kiaoraviaggi.it](mailto:assistenza@kiaoraviaggi.it).

In ossequio a quanto previsto ex art. 42 del d. lgs. 62/2018, facciamo presente che il viaggiatore **deve** comunicare tempestivamente qualsiasi difformità rispetto a quanto proposto, in modo da consentire al Tour Operator o ai suoi fornitori di porvi rimedio con celerità. In linea generale la via più veloce per risolvere un problema sul posto è fare riferimento direttamente alla struttura ove questo si è presentato, in modo che autonomamente questa ponga i giusti rimedi. Solo in un secondo momento, o per problemi di comunicazione (anche linguistica), ci si rivolga all'assistente locale o eventualmente al Tour Operator con le modalità indicate nei documenti di viaggio. Questo perché i necessari tempi di comunicazione, anche per fuso orario, non fanno altro che prolungare una situazione che con tutta probabilità sarebbe risolvibile localmente. I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 19.00 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00 e forniranno in ogni caso assistenza telefonica durante l'orario di apertura.

In caso di mancata o difforme fornitura di uno o più servizi previsti nel pacchetto di viaggio, ricordiamo che è importante farsi rilasciare dal fornitore/autorità competente (aeroporto, compagnia aerea, di navigazione, ecc.) un documento attestante la forzata modifica e la causa che l'ha determinata.

Kia Ora Viaggi non risponde e non è tenuta a fornire assistenza per servizi acquistati in autonomia dal viaggiatore prima del viaggio o direttamente in loco.

### PENALITÀ DI ANNULLAMENTO:

**PER VIAGGI INDIVIDUALI SU MISURA** Sull'intera quota pacchetto si applicano le seguenti penali, ai sensi dell'art. 41 comma 1 d.lgs. 62/2018:

Fino a 30 giorni prima della partenza: 20% della quota di partecipazione;

da 29 a 20 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione;

da 19 a 7 giorni prima della partenza: 50% della quota di partecipazione;

oltre tale termine: 100% della quota di partecipazione.

Kia Ora Viaggi utilizza di prassi tariffe aeree e alberghiere speciali e più scontate, che comportano in molti casi una penale di cancellazione più elevata. Qualora i fornitori utilizzati applichino penali più restrittive e comunque con effetto d'importo superiore a carico del viaggiatore rispetto alle percentuali riportate qui sopra, la quota di penale per il viaggiatore sul soggiorno annullato sarà proporzionalmente adeguata ed aumentata.

La polizza assicurativa da noi proposta, quando inclusa, prevede copertura contro l'annullamento anche con queste penali più elevate.

Nota sui voli di linea inclusi nel pacchetto:

Le tasse aeroportuali sono rimborsabili totalmente o in parte in base al regolamento della compagnia aerea, a patto che il biglietto non sia stato utilizzato, anche parzialmente.

Non sono mai rimborsabili le spese di gestione pratica e assicurazione, i servizi di traduzione legale per le pratiche di matrimonio e i servizi di gestione lista nozze. Non sono altresì rimborsabili il costo del servizio Blocco Tassi di Cambio, e i costi effettivamente sostenuti per riconvertire in Euro l'importo bloccato in valuta.

Il calcolo dei giorni rispetto alla data partenza avviene secondo calendario, escludendo il giorno della partenza e i giorni che intercorrono tra la comunicazione dell'annullamento e il primo giorno lavorativo utile, qualora questa pervenga in orario di chiusura del nostro ufficio o comunque dopo le 17.00 di un giorno lavorativo; come data di annullamento farà fede il riscontro del vostro messaggio da parte di un nostro addetto.

### PER VIAGGI DI GRUPPO E PARTENZE PROGRAMMATE DI ALTA STAGIONE:

Per questi pacchetti è richiesto un numero minimo di partecipanti e una volta confermato il viaggio si applicano penali più restrittive. Le tranches di pagamento non sono rimborsabili, salvo che sia possibile trovare una sostituzione, in questo caso si applicheranno le penali da contratto individuale standard. Maggiori informazioni su richiesta in base al programma. È possibile sostituire i partecipanti con altri viaggiatori senza penali per i servizi prenotati su base di gruppo fino al momento dell'emissione dei biglietti, generalmente 1-2 mesi prima della partenza.

Per la comunicazione dell'annullamento saranno ritenuti validi, oltre che la Raccomandata A.R. o la PEC, anche i seguenti indirizzi email: [assistenza@kiaoraviaggi.it](mailto:assistenza@kiaoraviaggi.it).

In ogni caso, nessun rimborso spetta al Viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno o rinunci, parzialmente o completamente, ad un servizio confermato.

### Servizi facoltativi gratuiti e a pagamento dei vettori aerei:

I nostri pacchetti includono biglietti aerei che comprendano almeno un bagaglio in stiva per persona oltre al bagaglio a mano secondo le regole di ciascun vettore, salvo diversamente specificato. Si può richiedere una franchigia bagaglio extra a pagamento.

Kia Ora Viaggi si occupa della preassegnazione posti sui voli (oltre che della richiesta di pasti e assistenze speciali su specifica richiesta del viaggiatore) ove la prenotazione di questi servizi sia gratuita e consentita dal sistema di prenotazioni Amadeus.

Per le franchigie bagaglio extra e in caso il vettore utilizzato preveda la possibilità di preassegnare i posti solo a pagamento, il viaggiatore può richiedere il servizio a Kia Ora Viaggi oppure potrà farlo in qualsiasi momento in modo autonomo sul sito del vettore, il nostro staff fornirà il codice di prenotazione per procedere autonomamente. **NOTA:** I servizi acquistati direttamente con i vettori non fanno parte del pacchetto turistico.

Qualora Kia Ora Viaggi dovesse occuparsi di acquistare servizi a pagamento, oltre al costo richiesto dal Vettore, addebiterà una fee di € 15 per persona per transazione, fino ad un massimo di € 30 per transazione. In caso di prenotazioni separate, o richieste pervenute in momenti diversi, saranno conteggiate transazioni diverse.

Il viaggiatore potrà verificare lo stato dei posti preassegnati dall'itinerario di viaggio che riceverà assieme ai documenti del suo pacchetto, o su richiesta in qualsiasi momento.

### Modifiche di programma di viaggio richieste prima della partenza:

nel caso i clienti richiedano formalmente di apportare modifiche al programma di viaggio prima della partenza, saranno tenuti al pagamento delle penali in base alle condizioni da contratto sui servizi cancellati e non ripristinati, oltre alle eventuali penali di cancellazione/modifica dei servizi e dei titoli di viaggio che si rendessero necessarie.

### Modifiche al programma causate da annullamento dei voli per scioperi, ritardi, avverse condizioni atmosferiche, ecc., costituiscono circostanze inevitabili e straordinarie non imputabili all'Organizzatore:

Ogni eventuale esborso supplementare derivante da tali motivi è totalmente a carico del partecipante. Kia Ora Viaggi è comunque pienamente disponibile a fornire assistenza immediata per minimizzare qualsiasi cambio di programma o danno economico dovuto a qualsiasi evento imprevisto. La segnalazione di eventuali consistenti ritardi sarà comunicata dall'Organizzatore al partecipante, solo se ufficialmente confermata dal vettore nei limiti di tempi tecnici e operativi sufficienti a trasmetterla. Nell'eventualità la Compagnia Aerea fosse costretta, per qualunque motivo, a provvedere una sistemazione alberghiera a sue spese, non è possibile garantire il medesimo albergo, categoria e trattamento prescelto dal partecipante.

**Importante:** In caso di ritardato arrivo del volo a destinazione, per qualsiasi motivo, nessun rimborso sarà esigibile dal passeggero nei confronti dell'Organizzatore o dei fornitori locali per servizi previsti e parzialmente o totalmente non usufruiti. Questo perché i fornitori locali sono tenuti a mantenere a disposizione del passeggero i servizi prenotati.

Il pacchetto include copertura Reprofull contro vari inconvenienti di viaggio tra cui i casi sopra elencati, al fine di tutelare il viaggiatore e l'organizzatore contro le perdite economiche derivanti da queste situazioni impreviste.

**Sistemazioni non alberghiere (pensioni, guest-house etc.):** si prega di prestare particolare attenzione alle condizioni particolari per il soggiorno in queste sistemazioni riportate nel vostro contratto di prenotazione e nelle schede informative a disposizione sul sito [www.kiaoraviaggi.it](http://www.kiaoraviaggi.it) perché la qualità del servizio non è paragonabile agli standard internazionali, non saranno accettati reclami.

### KIA ORA VIAGGI DI KIA ORA SRL

Autorizzazione della Provincia di Venezia n. 2062 del 16/07/2015

Sede legale in Spinea (VE), Via Tintoretto, 22 – tel.041 87786

Capitale Sociale € 25.000,00 i.v. - Iscrizione al Registro Imprese di Venezia

Cod. fisc. e P. Iva 03738800279

File / Filename	Data / Date	Ver.
Condizioni Generali - Scheda Tecnica KIA ORA VIAGGI 2021 rev A.docx	19/12/2025	A
Preparato da / Written by	Controllato da /Checked by	Uso / Use
Giulio Pico	Irene Faraon	Pubblico

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI (d.lgs. 79/2011 – Codice del Turismo, come modificato dal d.lgs. 62/2018)

### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, le informazioni precontrattuali di cui all'art. 34 del Codice del Turismo, la descrizione del pacchetto contenuta nel catalogo cartaceo, se prevista, ed online, ovvero nel programma di viaggio o scheda tecnica, nonché i documenti forniti prima dell'esecuzione del pacchetto e la conferma di prenotazione dei servizi turistici richiesti dal viaggiatore ai sensi dell'art. 36 del Codice del Turismo.

### 1. FONTI LEGISLATIVE

1. La vendita di pacchetti ha ad oggetto servizi turistici da fornire in Italia ed all'estero ed è disciplinata dal d.lgs. 62 d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62 in attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati che modifica l'allegato 1 al d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (art. 32 – 51-novies ed Allegati A e B - Codice del Turismo), dal d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), dal codice civile italiano per quegli aspetti che non sono disciplinati dalle leggi su citate nonché dalla legge 27 dicembre 1977, n. 1084, che ha reso esecutiva la Convenzione internazionale sul contratto di viaggio (CCV) del 23 aprile 1970 sino al momento in cui sarà abrogata a decorrere dal momento in cui diviene efficace la denuncia dello Stato italiano di tale Convenzione, in conformità a quanto disposto dall'art. 37 della stessa.

### 2. REGIME AMMINISTRATIVO

1. L'organizzatore ed il venditore del pacchetto cui il viaggiatore si rivolge esercitano la loro attività conformemente alle leggi statali e regionali ove sono stabilite.  
2. L'organizzatore ed il venditore rendono noti al viaggiatore gli estremi della copertura del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi contrattuali dell'organizzatore e del venditore, delle polizze assicurative o garanzie bancarie oppure fondi, consorzi o altre forme associative nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore a garanzia del rimborso del prezzo, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

### 3. DEFINIZIONI

1. Ai fini del presente contratto s'intende per:

a) "servizio turistico":

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 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;

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;

b) "servizio turistico integrativo": servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; 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; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; 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; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;

c) "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:

1) 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;

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

2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore 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 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;

d) "contratto di pacchetto turistico": 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;

e) "inizio del pacchetto": l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

f) "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:

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;

g) "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione delle presenti condizioni generali;

h) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti oggetto delle presenti condizioni generali, 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;

i) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti 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 alla lettera c), numero 2.4);

l) "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

m) "stabilimento": lo stabilimento definito dall'art. 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 ovvero "l'esercizio effettivo a tempo indeterminato di un'attività economica non salariata da parte del prestatore, svolta con un'infrastruttura stabile";

n) "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;

o) "circostanze inevitabili e straordinarie": una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

p) "difetto di conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

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

r) "punto vendita": qualsiasi locale, 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;

s) "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

### 4. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore un modulo informativo standard, 2. Oltre alle 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 e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, 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 e, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) 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;

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 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 e il termine di cui all'art. 41,

File / Filename	Data / Date	Ver.
Condizioni Generali - Scheda Tecnica KIA ORA VIAGGI 2021 rev A.docx	19/12/2025	A
Preparato da / Written by	Controllato da /Checked by	Uso / Use
Giulio Pico	Irene Faraon	Pubblico

comma 5, lettera a), (Codice del Turismo) prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

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;

I viaggiatori stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali, ai sensi del successivo art. 16 delle presenti condizioni generali di contratto.

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'art. 41, comma 1 (Codice del Turismo);

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'art. 47, commi 1, 2 e 3 (Codice del Turismo) ed in particolare gli estremi della copertura del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi contrattuali dell'organizzatore e del venditore, delle polizze assicurative o garanzie bancarie oppure fondi, consorzi o altre forme associative nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore a garanzia del rimborso del prezzo, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro;

l) che il viaggiatore non potrà invocare alcuno dei diritti che si applicano esclusivamente ai pacchetti turistici ai sensi del Codice del Turismo e che ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio, mentre che potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza o fallimento ai sensi dell'art. 19 delle presenti condizioni generali di contratto, nel caso di stipulazione di contratto che porti alla creazione di un servizio turistico collegato o di una corrispondente offerta.

## 5. CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

1. Il contratto di pacchetto turistico riporta l'intero contenuto delle informazioni precontrattuali di cui all'art. 4 delle presenti condizioni generali, nonché le seguenti informazioni:

a) le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;

b) una dichiarazione attestante che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ed è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà, anche in caso di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, 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. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato da fatto proprio del viaggiatore o per sua colpa, nonché da terzi non imputabili o causa di forza maggiore.

c) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della protezione in caso d'insolvenza;

d) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se presente, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore, di un punto di contatto o di un altro servizio che consenta al viaggiatore di comunicare rapidamente ed efficacemente con l'organizzatore per chiedere assistenza o per rivolgere eventuali reclami relativi a difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto;

e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare, senza ritardo e tenuto conto delle circostanze del caso, direttamente o tramite il venditore, eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del di un servizio turistico previsto dal presente contratto;

f) nel caso di minori, non accompagnati da un genitore o altra persona autorizzata, che viaggiano in base a un contratto di pacchetto turistico che include l'alloggio, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel suo luogo di soggiorno;

g) informazioni riguardo alle 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;

h) informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore e dei relativi termini e costi.

## 6. PROPOSTA D'ACQUISTO

1. La proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere redatta in modo chiaro e preciso su apposito modulo contrattuale, se del caso tramite mezzi di comunicazione a distanza, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal viaggiatore, anche tramite sistemi elettronici, che avrà diritto anche ad una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

2. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico è perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche tramite mezzi di comunicazione a distanza, al viaggiatore anche tramite il venditore, che ne curerà al consegna al viaggiatore medesimo. Il viaggiatore ha diritto ad avere informazioni precise sull'idoneità del viaggio

o della vacanza in relazione alle esigenze dallo stesso espresse nella proposta di compravendita di pacchetto turistico, incluso sull'idoneità del viaggio o della vacanza a persone a mobilità ridotta nonché sulla richiesta di pasti speciali durante il trasporto e l'alloggio.

## 7. PAGAMENTI

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

a) la quota di gestione pratica, qualora sia stata espressamente indicata nella proposta di proposta di compravendita di pacchetto turistico;

b) eventuale acconto, inclusivo della quota di gestione della pratica, non superiore al 25% del prezzo del pacchetto turistico della quotazione fornita dall'organizzatore, che viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo;

c) il saldo dovrà essere improrogabilmente versato da parte del viaggiatore entro il termine stabilito dall'organizzatore nella conferma di prenotazione della proposta contrattuale di compravendita di pacchetto turistico;

d) il mancato pagamento delle somme predette da parte del viaggiatore all'organizzatore, anche tramite il venditore, alle date stabilite nella proposta contrattuale di compravendita di pacchetto turistico, determina, da parte dell'organizzatore, la risoluzione di diritto del contratto di viaggio per fatto e colpa del viaggiatore, con conseguente applicazione delle penali previste dall'art. 9 delle presenti condizioni generali, e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, le informazioni sull'orario della partenza previsto e il termine ultimo per l'accettazione, nonché gli orari delle soste intermedie, delle coincidenze e dell'arrivo.

## 8. PREZZO

1. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nella proposta di compravendita di pacchetto turistico e dopo la conclusione del contratto, il prezzo può essere aumentato soltanto se il contratto lo prevede espressamente e sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;

b) 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;

c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto, rispetto alla data di pubblicazione del programma di viaggio, come riportato nel catalogo, anche online.

Il cambio monetario viene aggiornato per i pacchetti su rilevazione puntuale, al momento del saldo, da siti web, con maggiorazione del 2% a copertura delle commissioni bancarie per le transazioni finanziarie internazionali. Qualora il viaggiatore abbia richiesto il servizio di Blocco dei Tassi di Cambio per determinate valute, nessuna variazione di prezzo relativa alle stesse sarà applicabile dopo l'accettazione delle prenotazioni.

Il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi in conseguenza di modifiche riguardanti i suddetti punti di cui alle lettere a), b) e c) che si verifichi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto.

In caso di aumento o di diminuzione del prezzo il viaggiatore ha diritto a conoscere le modalità di calcolo della revisione del prezzo.

2. L'aumento del prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa da parte dell'organizzatore al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.

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

4. Se l'aumento del prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'art. 9 delle presenti condizioni generali di contratto.

5. Il prezzo è composto da:

a) quota di iscrizione o quota di gestione pratica, inclusiva dei servizi ad essa collegati;

b) quota di partecipazione espressa in catalogo, anche online, o nella quotazione del pacchetto turistico fornita dall'organizzatore al venditore o al viaggiatore;

c) costi eventuali visti e tasse di ingresso ai sensi dell'art. 4, comma 2, lettera f) delle presenti condizioni generali di contratto;

d) quota eventuali polizze assicurative addizionali ai sensi dell'art. 4, comma 2, lettera h) delle presenti condizioni generali di contratto;

## 9. MODIFICA DI ALTRE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, essendosi riservato tale diritto nelle presenti condizioni generali di contratto e purché la modifica sia di scarsa importanza. A titolo di esempio non esaustivo, tali modifiche possono riguardare orari, tratte dei voli ed identità del vettore effettivo indicati nell'accettazione della proposta di compravendita di pacchetto turistico da parte dell'organizzatore.

L'organizzatore comunica la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso.

2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 3, comma 1, lettera a) delle presenti condizioni generali di contratto o non può soddisfare le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8% ai sensi dell'art. 8 delle presenti condizioni generali di contratto, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può



File / Filename	Data / Date	Ver.
Condizioni Generali - Scheda Tecnica KIA ORA VIAGGI 2021 rev A.docx	19/12/2025	A
Preparato da / Written by	Controllato da /Checked by	Uso / Use
Giulio Pico	Irene Faraon	Pubblico

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.

3. L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso:

- delle modifiche proposte di cui ai commi 1 e 2 su indicati e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del successivo comma 4 del presente art.;
- di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del su indicato comma 2;
- delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla presente 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 su indicato comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.

5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del su indicato comma 2, 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 agli artt. 14 e 15 delle presenti condizioni generali di contratto in relazione alla riduzione del prezzo ed al risarcimento dei danni.

## 10. DIRITTO DI RECESSO DEL VIAGGIATORE PRIMA DELL'INIZIO DEL PACCHETTO TURISTICO

1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso all'organizzatore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta.

2. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere anche in forma tabellare, spese standard per il recesso ragionevoli, calcolate in base al momento di recesso dal contratto e ai risparmi di costo attesi e agli introiti previsti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. 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 dalla riallocazione dei servizi turistici, tenuto conto in entrambi i casi delle tariffe soggette a restrizioni emesse dai vettori per il servizio di trasporto passeggeri di cui all'art. 3, comma 1, lettera a), n. 1) delle presenti condizioni generali di contratto.

3. 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, 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. In tutti gli altri casi, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lettera n) del d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) è escluso il diritto di recesso senza corrispondere le relative spese in quanto il presente contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici in relazione alla fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o altri servizi riguardanti le attività del tempo libero.

## 11. RECESSO DELL'ORGANIZZATORE PRIMA DELL'INIZIO DEL PACCHETTO TURISTICO

1. 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:

- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto 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 e di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
- l'organizzatore non è in grado 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.

## 12. RIMBORSI DELL'ORGANIZZATORE

1. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dell'art. 10, commi 1 e 2 e dell'art. 11 delle presenti condizioni generali di contratto e rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore 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 all'art. 11 delle presenti condizioni generali di contratto si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con i terzi.

## 13. CESSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO AD ALTRO VIAGGIATORE

- Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore per iscritto entro e non oltre sette 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 servizio.
- 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. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono i costi realmente sostenuti dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi risultanti dalla cessione del contratto, in particolare in relazione al servizio di trasporto passeggeri di cui all'art. 3, comma 1, lettera a), n. 1) delle presenti condizioni generali di contratto, effettuato dai vettori secondo tariffe soggette a restrizioni emesse da quest'ultimi.

## 14. MODIFICHE DOPO L'INIZIO DEL PACCHETTO TURISTICO

1. Il viaggiatore, secondo buona fede e correttezza, informa l'organizzatore, direttamente o tramite 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. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore. Il viaggiatore inoltre si attiene all'osservanza delle normali regole di prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del pacchetto turistico.

2. 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 l'art. 15 delle presenti condizioni generali di contratto.

3. Fatte salve le eccezioni di impossibilità ed eccessiva onerosità di cui al precedente comma 2, 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 ai sensi del precedente comma 4, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e solo se documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza, avuto riguardo anche all'interesse del viaggiatore, 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 comma 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 seguente art. 15, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni.

6. 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.

7. Laddove è 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 tre 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.

8. La limitazione dei costi di cui al comma 7 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 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 l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore 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.

9. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore 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, 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.

10. 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. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 9, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 9 si applica il comma 5.

11. 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 commi 7 e 8.

File / Filename	Data / Date	Ver.
Condizioni Generali - Scheda Tecnica KIA ORA VIAGGI 2021 rev A.docx	19/12/2025	A
Preparato da / Written by	Controllato da /Checked by	Uso / Use
Giulio Pico	Irene Faraon	Pubblico

## 15. RESPONSABILITA' E ASSISTENZA DELL'ORGANIZZATORE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore 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.

2. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà, anche in caso di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, 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. 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.

3. 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 o sia dipeso da fatti di terzi non imputabili o da causa di forza maggiore.

4. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore, senza ingiustificato ritardo, il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità, salvo esso sia imputabile al viaggiatore, sia dipeso da fatti di terzi non imputabili o da causa di forza maggiore, ai sensi del successivo comma 5.

5. 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 nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

6. Nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto non è di scarsa importanza, avuto riguardo anche all'interesse del viaggiatore, il viaggiatore può chiedere all'organizzatore o al venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno da vacanza rovinata correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.

7. L'organizzatore o il venditore che ha concesso un indennizzo o una riduzione di prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o è stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi secondo le disposizioni delle presenti condizioni generali di contratto, ha il diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o di altri obblighi correlati, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza della legge applicabile, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza.

8. L'organizzatore o il venditore che hanno risarcito il viaggiatore sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

## 16. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

1. I viaggiatori dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. 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.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

I viaggiatori dovranno informare per tempo il venditore e l'organizzatore 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 (facendo anche uso delle fonti informative indicate sopra) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza della 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 ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

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 surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (disabilità, gravidanza, allergie, intolleranze

alimentari o regimi dietetici particolari, ecc.) ed a specificare esplicitamente per iscritto la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## 17. LIMITI DEL RISARCIMENTO

1. All'organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'Unione europea, 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.

2. 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.

3. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi del presente Capo non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n. 392/2009, dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché dalle convenzioni internazionali, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del presente Capo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri.

## 18. TERMINE PREFISSATO DALLA LEGGE PER ESERCITARE I DIRITTI DEL VIAGGIATORE

1. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al successivo comma 2.

2. Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

3. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

## 19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

1. Se non espressamente compresa nel prezzo, è consigliabile e possibile stipulare un'assicurazione facoltativa 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, perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

2. Il viaggiatore può stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza e tutela legale.

## 20. GARANZIE DI PROTEZIONE IN CASO D'INSOLVENZA O FALLIMENTO DELL'ORGANIZZATORE O DEL VENDITORE

1. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico e di servizio turistico collegato di cui all'art. 3, comma 1, lett. f) di cui alle presenti condizioni generali di contratto, sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie oppure da fondi, consorzi o altre forme associative che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

2. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o 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.

3. Nei casi previsti dal suddetto comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli artt. 14 e 15 delle presenti condizioni generali di contratto.

4. Gli organizzatori e i venditori non stabiliti in uno Stato membro dell'Unione europea che vendono o offrono in vendita pacchetti in Italia o in uno Stato membro dell'Unione europea che, con qualsiasi mezzo, dirigono tali attività verso l'Italia o verso un altro Stato membro dell'Unione europea, sono obbligati a fornire al viaggiatore una garanzia equivalente a quella prevista nel presente art. 19.

## 21. RESPONSABILITA' DEL VENDITORE

1. Il venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

2. Il professionista è responsabile degli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili e, qualora abbia accettato di organizzare la prenotazione di un pacchetto o di servizi turistici che rientrano in servizi turistici collegati, degli errori commessi durante il processo di prenotazione.

3. Il professionista non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

File / Filename Condizioni Generali - Scheda Tecnica KIA ORA VIAGGI 2021 rev A.docx		Data / Date 19/12/2025	Ver. A
Preparato da / Written by Giulio Pico		Controllato da /Checked by Irene Faraon	Uso / Use Pubblico

4. Il venditore è considerato come organizzatore se, in relazione ad un contratto di pacchetto turistico, se omette di fornire al viaggiatore i pertinenti moduli informativi standard ex d.lgs 62/2018 o le informazioni relative alla denominazione commerciale, l'indirizzo geografico, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica dell'organizzatore, ovvero omette di informare il viaggiatore che egli agisce in qualità di venditore.

## 22. INDEROGABILITA' DEI DIRITTI DEL VIAGGIATORE

1. I viaggiatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle disposizioni di cui alle presenti condizioni generali di contratto.

3. Fatto salvo quanto diversamente stabilito da specifiche disposizioni di legge, eventuali clausole contrattuali o dichiarazioni del viaggiatore che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalle presenti condizioni generali di contratto o il cui scopo sia eludere l'applicazione delle disposizioni di cui alle presenti condizioni generali di contratto, non vincolano il viaggiatore.

**COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 DELLA LEGGE 6 FEBBRAIO 2006, N. 38** - Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet: "LA LEGGE ITALIANA PUNISCE CON LA RECLUSIONE I REATI CONCERNENTI LA PROSTITUZIONE E LA PORNOGRAFIA MINORILE, ANCHE SE COMMESSI ALL'ESTERO".