

Condizioni generali di vendita

Versione 1 · in vigore dal 01/10/2026 14:10

Testo in vigore prima dell'adozione delle versioni; congelato il 17/10/2026

Cosa cambia rispetto alla versione precedente

Testi in vigore su evvai.com fino al 17/10/2026, congelati senza modifiche. In origine erano due pagine separate: singoli servizi (ultima modifica 28/02/2025) e pacchetti turistici (ultima modifica 01/10/2026). Le versioni precedenti non sono disponibili.

Condizioni vendita dei singoli servizi

Premessa

EVVAI S.r.l.u. soggetta a direzione e coordinamento di Evvai Services s.r.l. opera in qualità di venditore di singoli servizi turistici ma anche in qualità di venditore di pacchetti turistici organizzati da terzi nonché in qualità di Tour Operator. Di seguito si riportano le condizioni generali di vendita sia dei pacchetti turistici (per i quali EVVAI Srlu può agire sia in qualità di venditore che di organizzatore) sia di singoli servizi turistici.

Contratto di vendita di singoli servizi turistici

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, di noleggio ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non beneficiano delle tutele e dei diritti previsti dalla Direttiva 2015/2302 e quindi, dal Codice del Turismo non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico. L'agenzia venditrice non sarà responsabile della corretta esecuzione del servizio prenotato e la responsabilità del corretto adempimento del contratto grava unicamente sul fornitore, che il viaggiatore dovrà contattare in caso di problemi.

Condizioni applicabili al servizio

Le condizioni e le caratteristiche principali del servizio turistico sono riportate nel voucher/titolo di trasporto/documento di viaggio che Evvai invierà al Cliente via e-mail all'indirizzo di posta elettronica da quest'ultimo fornito durante la procedura di acquisto online. Evvai non potrà pertanto essere ritenuta responsabile per la mancata consegna dei predetti documenti dovuta all'inesattezza dell'indirizzo di posta elettronica o all'installazione non corretta del programma di posta elettronica. È dovere del cliente viaggiatore comunicare tempestivamente a Evvai ogni eventuale variazione o inesattezza del proprio indirizzo di posta elettronica. Oltre alle norme del codice civile ed a quelle speciali eventualmente applicabili, si applicano le condizioni stabilite dal singolo fornitore, tra cui quelle applicate in caso di recesso anticipato (penali di cancellazione). Le condizioni contrattuali sono visualizzabili sul sito web e/o presso gli altri canali ufficiali del fornitore e/o del soggetto tenuto a fornire il servizio (es. Hotel). L'acquisto del servizio richiesto comporta la presa visione ed accettazione delle predette condizioni.

Responsabilità del venditore

L'agenzia venditrice è responsabile esclusivamente dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore; non è responsabile della corretta esecuzione del servizio prenotato. Il fornitore è il soggetto responsabile della corretta esecuzione del servizio ed ogni reclamo o richiesta dovranno essere inoltrati direttamente allo stesso.

Clausole applicabili all'acquisto dei singoli servizi turistici

All'acquisto dei singoli servizi turistici si applicano le clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6; art. 7; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (Organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (Venditore, soggiorno ecc.).

Condizioni vendita dei pacchetti turistici

Premessa

EVVAI S.r.l.u. soggetta a direzione e coordinamento di Evvai Services s.r.l. opera in qualità di venditore di singoli servizi turistici ma anche in qualità di venditore di pacchetti turistici organizzati da terzi nonché in qualità di Tour Operator. Di seguito si riportano le condizioni generali di vendita sia dei pacchetti turistici (per i quali EVVAI Srlu può agire sia in qualità di venditore che di organizzatore) sia di singoli servizi turistici.

1. Fonti legislative

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal D. Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 s.m.i. cd. Codice del Turismo, e successive modifiche nonché – in quanto applicabile – dalla L. n.1084 del 27/12/1977 ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.1970.

2. Autorizzazioni

L'Organizzatore e l'Intermediario del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. Ai sensi dell'art. 18, comma IV, del Cod. Tur. L'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui all'art. 18, comma I del Cod. Tur.

3. Definizioni

Ai fini del presente contratto, si intende per:

viaggiatore: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto e è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso;

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 ad altro professionista e il contratto con quest'ultimo sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

venditore: il professionista, diverso dall'Organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore.

4. Nozione di pacchetto turistico

Per pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- tali servizi sono combinati tra loro 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;
- tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
 - acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore consenta al pagamento;
 - offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
 - pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga
 - combinati dopo la conclusione di un contratto 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 sia concluso più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

5. Informazioni al turista - Scheda tecnica

L'Organizzatore predispone in Catalogo o nel programma fuori Catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica che contiene le informazioni di cui all'art. 34 del Cod. Consumo così come modificato dal D.Lgs n. 62/18 e in particolare:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o dell'Organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del Catalogo o del programma fuori Catalogo;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio.

L'Organizzatore inserirà altresì nella scheda tecnica eventuali condizioni particolari. Al momento della conclusione del contratto l'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 e della sua/loro eventuale inclusione della c.d. black list prevista dal medesimo Regolamento.

6. Prenotazioni

Il Cliente trasmette la richiesta di prenotazione a Evvai e ne riceverà copia tramite e-mail. La proposta è formulata dal Cliente in modo irrevocabile ed impegnativo. Il contratto è subordinato all'accettazione della richiesta da parte di Evvai. La conferma di prenotazione verrà trasmessa al Cliente da Evvai all'e-mail dallo stesso indicata entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta ovvero – in caso di richiesta di pagamento anticipato a mezzo bonifico bancario – entro 3 giorni lavorativi dall'avvenuto pagamento. Si precisa che – in caso di mancata conferma della prenotazione – Evvai potrà avanzare una proposta alternativa o provvedere al rimborso della somma già versata entro 3 giorni lavorativi. Nel caso in cui Evvai avanzi una proposta alternativa, il Cliente dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare o di recedere) entro e non oltre 3 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione.

7. Pagamenti

Al momento della richiesta della prenotazione ovvero al momento della conferma di prenotazione, il viaggiatore dovrà corrispondere quanto specificato nel preventivo o nella conferma di prenotazione. Il Cliente dovrà accedere all'area riservata inserendo le proprie credenziali ed effettuare il pagamento scegliendo una delle modalità indicate. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra nei termini previsti costituisce clausola risolutiva espressa che determina la risoluzione di diritto del contratto di viaggio e l'annullamento della prenotazione, da parte di Evvai.

8. Rimborsi

Il rimborso previsto e comunicato dal servizio clienti verrà effettuato come segue:

- in caso di pagamento con carta, il rimborso sarà effettuato totale o parziale come storno sulla stessa carta utilizzata dal cliente per la transazione effettuata su Evvai;
- in caso di pagamento con bonifico bancario il cliente dovrà fornire il codice IBAN e dati intestatario di riferimento per ricevere il rimborso;
- in caso di pagamento con PayPal o con HeyLight Dilazione (2 o 3 rate senza interessi), se l'annullamento è richiesto espressamente dal cliente, Evvai applica una commissione di gestione pratica pari al 5% dell'importo pagato con questi metodi, oltre alle penali di annullamento previste dalle condizioni generali.

9. Prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto con riferimenti a quanto indicato in Catalogo o programma fuori Catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori Catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni relative a:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del Catalogo o programma fuori Catalogo. 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.

10. Modifiche successive alla prenotazione

Sostituzioni e variazione prenotazione da parte del viaggiatore.

La variazione dei nominativi di tutti i partecipanti all'interno di una prenotazione è da intendersi come annullamento totale (vedi art. 12 - Recesso del Viaggiatore).

Nel caso in cui il viaggiatore dovesse richiedere le eventuali modifiche alla prenotazione fino a 4 giorni (4) dalla data di inizio del soggiorno Evvai, operando esclusivamente in qualità di intermediario/venditore, si riserverà di gestire detta richiesta compatibilmente con le disponibilità presenti, al momento della richiesta, presso il Fornitore alberghiero sia in termini tariffari, che di sistemazione, senza alcun obbligo di mantenere le condizioni già oggetto di prenotazione. Il viaggiatore che abbia necessità di modificare uno o più elementi dopo che la prenotazione è stata confermata, ne dà immediato avviso a mezzo mail all'indirizzo **servizioclienti@evvai.com**. Evvai provvederà ad inoltrare la richiesta al Fornitore indicando il tipo di modifica richiesta. Tali modifiche non obbligano l'intermediario nei casi in cui non possano essere soddisfatte, poiché saranno gestite in conformità alla disponibilità dell'organizzatore. In ogni caso, tutte le richieste di modifica della prenotazione comporteranno per il cliente l'addebito fisso di € 50,00 non rimborsabili in caso di annullamento. Si specifica che qualora le modifiche relative a: cambio di complesso alberghiero, data di inizio soggiorno, diminuzione/aumento del numero di partecipanti e/o della durata del soggiorno dovessero essere accolte dal Fornitore alberghiero, le stesse saranno da considerarsi quali recesso del Viaggiatore e saranno applicate pertanto le condizioni previste all'art. 11 (Recesso del Viaggiatore).

Eventuali variazioni di tariffe e di sistemazione conseguenti alle modifiche richieste saranno comunicate al viaggiatore in forma scritta tramite e-mail. Qualora il viaggiatore non ritenesse di adeguarsi alla proposta e richiedesse l'annullamento della prenotazione, quest'ultima manifestazione di volontà sarà da intendersi come annullamento totale (vedi art. 12 - Recesso del Viaggiatore).

11 Modifica o annullamento del pacchetto turistico prima della partenza da parte dell'Organizzatore

Prima della partenza l'Organizzatore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, né da immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, nonché il termine entro il quale il turista deve comunicare l'accettazione o meno delle variazioni. Ove non accetti la proposta di modifica nei tempi indicati dall'Organizzatore o dall'Intermediario, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto dall'Organizzatore. Il turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsti nel Catalogo o nel Programma fuori Catalogo o da cause di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato

raggiungimento del numero minimo di partecipanti, l'Organizzatore che annulla dovrà restituire al turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'Organizzatore tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore qualora fosse egli ad annullare.

11 bis Errori tecnici di prenotazione

Errori tecnici di prenotazione. Evvai in qualità di intermediario/venditore provvederà a comunicare al viaggiatore eventuali errori dovuti a difetti tecnici o palesi errori materiali nel sistema di prenotazione.

Stop sale. Talune offerte pubblicate da Evvai possono essere soggette a disponibilità limitata e/o a riconferma da parte del Fornitore. In tutti i casi di prenotazione confermata, Evvai si riserva la facoltà di comunicare al cliente una eventuale variazione di prezzo o disponibilità che siano conseguenza di una modifica unilaterale da parte del fornitore su alcune condizioni essenziali (tipologia camera, servizi accessori, prezzo, disponibilità) conosciute nel tempo tecnico intercorrente tra la conferma della prenotazione del cliente e l'invio della conferma al fornitore. In tali casi e comunque entro 3 giorni lavorativi dalla conferma di prenotazione, Evvai comunicherà l'eventuale adeguamento di prezzo al viaggiatore riconoscendo a quest'ultimo la facoltà di accettare le eventuali modifiche oppure recedere dalla prenotazione, senza spese e/o penali a suo carico e con restituzione, in suo favore, di quanto versato a titolo di acconto e/o saldo.

Overbooking. In caso di mancata riconferma della disponibilità da parte del fornitore, Evvai dovrà darne comunicazione a mezzo mail, procedendo con il rimborso dell'importo versato o fornendo una proposta alternativa.

12 Recesso del viaggiatore

Il turista può recedere dal Contratto di Viaggio, senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente punto 9 in misura eccedente l'8%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'Organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore;
- in caso di circostanza 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.

Nei casi di cui sopra, il turista ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia un valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro 14 giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il turista dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare o di recedere) entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione

entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore di intende accettata. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati, indipendente dal pagamento dell'acconto (1) il costo individuale di gestione pratica ove previsto (2) l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi (3) la penale nella misura prevista nel preventivo o nella conferma di prenotazione.

12.2 Cancellazione Gratuita con Buono

Per le prenotazioni che fruiscono della promozione con cancellazione gratuita, in caso di annullamento nei termini previsti verrà emesso un buono pari all'importo versato per l'acconto, da utilizzare per qualsiasi prenotazione disponibile da catalogo on-line entro l'anno di riferimento della prenotazione effettuata. Nel caso del mancato utilizzo del buono entro i termini previsti, evvai.com emetterà una fattura di penale pari all'importo versato per l'acconto. Il buono potrà essere usato una sola volta, in caso di secondo annullamento il cliente non rientra in possesso del suddetto buono. Il buono non è nominale ed è cedibile.

12.3 Rinuncia al recesso per Covid-19

Considerata l'alta probabilità da contagio da Covid-19 e la prevedibilità di tale evento, nonché considerata la possibilità di stipulare apposita polizza assicurativa per l'impossibilità di partecipare al viaggio a causa di malattie e/o altri eventi che impediscano al Turista di usufruire dei servizi convenuti, il Turista espressamente rinuncia ad avanzare qualsiasi domanda di rimborso o risarcimento nei confronti dell'Organizzatore del Viaggio qualora non vi possa partecipare a causa di contagio, quarantena o altre restrizioni collegate all'epidemia da Covid-19.

13 Modifiche dopo la partenza

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza, si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa ovvero, questa risulti eccessivamente onerosa, tenendo conto del difetto di conformità e del valore dei servizi interessati dal difetto o ancora la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'Organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alla disponibilità di mezzi e posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo della prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

14 Sostituzioni

Il turista rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'Organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione delle generalità del cessionario;

- il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 38 Cod. Tur) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- il sostituto rimborsi all'Organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo (nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate nella scheda tecnica.

15 Obblighi del turista

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, 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 reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori 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.viaggiaresecuri.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 consumatori potrà essere imputata all'Intermediario o all'Organizzatore. I consumatori dovranno informare l'Intermediario 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 turista reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore e/o il Venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Il turista è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di 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 turista comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, 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 turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

16 Classificazione alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in Catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico", l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire in Catalogo o nel dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

17 Regime di responsabilità e limitazione della responsabilità dell'Organizzatore/Intermediario

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente sia da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso Organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'Intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di Intermediario e comunque nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia. Il viaggiatore ha diritto a un'adequata 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. 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. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo 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. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri.

18 Limiti del risarcimento e prescrizione

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto negli stessi previsti e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile. La limitazione del risarcimento dovuto dall'Organizzatore non si applica ai danni alla persona o a quelli causati intenzionalmente o per colpa e comunque tale limitazione non può essere inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto. 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. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

19 Obbligo di assistenza

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore e l'Intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

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.

20 Danno da vacanza rovinata

Nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni oggetto del pacchetto non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il viaggiatore può chiedere all'Organizzatore o al Venditore, secondo le rispettive responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta. Il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni ovvero nel più lungo periodo per il risarcimento del danno alla persona previsto dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza

21 Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'Organizzatore o del Venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. Il turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazione stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

22 Reclami, denunce e decadenza

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al Venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltrerà tempestivamente all'Organizzatore. La contestazione del viaggiatore deve avvenire tempestivamente e mediante presentazione di reclamo scritto da inviare tramite e-mail all'indirizzo servizioaclienti@evvai.com entro il termine del pacchetto. Fermo l'obbligo di cui sopra, il viaggiatore deve - a pena di decadenza dal diritto di proporre eventuale azione risarcitoria - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o mediante l'invio di apposita segnalazione all'indirizzo PEC evvaisrl@pec.it entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di termine del pacchetto. Qualora il viaggiatore riscontri significative mancanze nell'esecuzione del pacchetto le relative contestazioni dovranno essere inoltrate direttamente all'Organizzatore/tour operator mediante presentazione di reclamo da inviare ai contatti dell'Organizzatore/Tour Operator forniti nella scheda tecnica, affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Si segnala che è facoltà del viaggiatore contattare Evvai anche in caso di

contestazioni relative alla corretta esecuzione del pacchetto, in tal caso Evvai fungerà esclusivamente da tramite ed inoltrerà i reclami all'Organizzatore e/o tour operator effettivamente responsabile, affinché quest'ultimo si attivi direttamente o tramite il suo rappresentante locale o l'accompagnatore per porvi tempestivamente rimedio.

23 Strumenti alternativi di risoluzione delle contestazioni

L'Organizzatore potrà proporre al turista – a Catalogo, sul proprio sito o in altre forme – modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'Organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

24 Protezione in caso di insolvenza o fallimento

L'Organizzatore e il Venditore sono 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. 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 include il trasporto del viaggiatore nonché, se necessario, il pagamento del vitto e alloggio prima del rientro.

Impronta del testo (SHA-256): f7ace8bb855c79ec7b0d0d5471f68d38cc4fe54e4bb7661c05baba11dd8b21a7