

1. OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'Utente è tenuto a registrarsi per poter acquistare servizi/pacchetti turistici o per salvare idee di viaggio dallo stesso create o personalizzate. L'accesso al Sito costituisce accettazione di tutti i termini e le condizioni, che ne regolamentano l'utilizzo con particolare riguardo a quanto di seguito previsto. L'Utente prende atto che la prenotazione e l'acquisto di prodotti e servizi turistici dallo stesso effettuati per tramite del Sito sarà regolata da queste condizioni generali di vendita.

L'Utente garantisce la veridicità, l'accuratezza e l'aggiornamento delle informazioni fornite da lui a suo nome e in nome e per conto di tutti i beneficiari dei servizi prenotati sul Sito e per i quali è il rappresentante, a cui le presenti condizioni generali di vendita sono applicabili nella loro globalità. È responsabilità dell'Utente verificare che le informazioni inserite siano corrette e, se necessario, modificarle prima di completare la prenotazione. I nomi ed i cognomi dei partecipanti devono necessariamente coincidere con quelli riportati sui documenti di identità dei medesimi e richiesti per poter intraprendere il viaggio.

La responsabilità non può essere riconducibile in alcun modo a IVP se le informazioni fornite dall'Utente al momento della registrazione e/o dell'ordine (nome, indirizzo postale, e-mail, telefono, ed ogni altro dato richiesto dai rispettivi fornitori/erogatori per consentire il completamento della prenotazione on line ecc.) sono false o errate.

L'Utente si impegna a preservare la riservatezza delle sue credenziali di accesso e a non comunicarle in alcun modo a terzi, ed evitare che terzi non autorizzati accedano ad esse. L'Utente si assume la responsabilità per ogni danno e per le eventuali conseguenze economiche derivanti dall'uso di questo Sito con la propria password o dall'uso delle password dell'Utente da parte di terzi. IVP si riserva il diritto di rifiutare in qualsiasi momento le eventuali richieste di prenotazione di un Utente registrato se risultasse un utilizzo fraudolento del Sito da parte dell'Utente stesso ovvero terzi.

2. CONDIZIONI DI UTILIZZO

Le presenti condizioni generali disciplinano l'utilizzo del Sito da parte dell'Utente e la vendita dei servizi turistici proposti nei cataloghi elettronici di IVP (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, voli, soggiorni, tour, pacchetti turistici, attività, noleggi, trasferimenti, crociere) disponibili sul Sito.

Le Condizioni Generali costituiscono un accordo vincolante tra IVP e l'Utente che utilizza il Sito, per prenotare e acquistare i Servizi / Pacchetti Turistici). L'Utente è altresì soggetto alle condizioni particolari applicabili ai singoli Servizi tra cui, i dettagli sulla destinazione, la data di partenza e la durata del viaggio, il prezzo, la regola tariffaria applicabile, le tasse anche locali applicabili, ove queste non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, ma che l'Utente potrebbe dover ancora sostenere in loco e che non sono precisate nei cataloghi online di IVP perché non prepagabili.

L'Utente può verificare gli importi non prepagabili direttamente sui siti dei fornitori/istituzioni. Tali condizioni particolari formano parte integrante e sostanziale del contratto tra IVP e l'Utente.

L'utilizzo del Sito, le prenotazioni e l'acquisto dei Servizi sono soggetti all'accettazione delle presenti Condizioni Generali da parte dell'Utente.

L'Utente è tenuto, pertanto, a prendere visione e ad accettare espressamente e integralmente le Condizioni Generali nonché le eventuali condizioni particolari applicabili ai singoli Servizi, barrando l'apposita casella o cliccando sul link ipertestuale costantemente aggiornato previsto a tale scopo e reso disponibile prima di avviare qualsiasi ricerca. In mancanza di accettazione delle Condizioni Generali e delle eventuali condizioni particolari applicabili ai singoli Servizi e pacchetti turistici, inclusi i pacchetti turistici, non sarà tecnicamente possibile procedere alla conferma della prenotazione e all'acquisto di tali Servizi/pacchetti turistici.

Le Condizioni Generali prevedono una diversa disciplina a seconda che l'Utente acquisti i Servizi unitariamente oppure nell'ambito di un "pacchetto turistico".

Le Condizioni Generali potranno essere modificate in qualsiasi momento, senza preavviso, fermo restando che tali modifiche non saranno applicate agli ordini inoltrati dall'Utente prima della modifica. Pertanto, l'Utente è tenuto a leggere attentamente il testo in vigore delle Condizioni Generali prima di effettuare la prenotazione e l'acquisto dei Servizi o pacchetti turistici su questo Sito cliccando sul link ipertestuale disponibile prima di avviare qualsiasi ricerca.

3. REGISTRAZIONE AL SITO

L'Utente, se agisce come persona fisica, dichiara di avere almeno 18 anni di età, di avere la capacità di agire al fine di essere vincolato ai presenti condizioni generali di vendita, che dichiara di comprendere e che accetta pienamente.

Le fonti normative di riferimento sono il Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, atto di recepimento nell'ordinamento italiano della Direttiva 2000/31/CE "relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno" ed il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206 - Codice del Consumo.

Il visitatore può liberamente consultare il Sito. Il Visitatore al fine di effettuare acquisti sul Sito o salvare le proprie ricerche come idea di viaggio, è tenuto alla preventiva registrazione compilando il modulo accessibile attraverso la home page del Sito, cliccando sull'icona registrati, con i propri dati personali.

Tutti i dati saranno trattati ai sensi del Reg. UE 2016/679, informativa completa consultabile in fase di registrazione sul Sito.

All'Utente verrà inoltre richiesto di inserire il proprio indirizzo e-mail e di inserire una password segreta. A registrazione avvenuta l'Utente riceverà una e-mail di benvenuto indicante anche il codice Utente ("Codice Utente" che corrisponde all'indirizzo e-mail inserito) a conferma dell'avvenuta registrazione, all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Utente in fase di registrazione. L'Utente si obbliga, con diligenza, a non comunicare o cedere a terzi le credenziali d'accesso alla propria area personale e a conservarli, custodirli e mantenerli segreti.

L'indirizzo e-mail e la password fungeranno da credenziali di autenticazione ("Credenziali di Autenticazione") per poter accedere a tutte le funzionalità consentite ad un Utente del Sito

L'Utente dichiara e garantisce che tutti i dati e le informazioni personali forniti nell'ambito del processo di registrazione sono aggiornati, completi, veritieri e corretti. L'Utente si impegna ad aggiornare tempestivamente sul Sito ogni modifica dei propri dati di registrazione.

L'Utente sarà unico responsabile delle proprie Credenziali di Autenticazione sia per quanto riguarda la loro conservazione sia per il loro utilizzo. Qualora l'Utente venisse a conoscenza di un qualsiasi utilizzo non autorizzato delle Credenziali di Autenticazione e/o di una qualsiasi violazione della segretezza della password, dovrà mettere tempestivamente al corrente della situazione IVP in forma scritta.

Tutte le operazioni effettuate tramite le Credenziali di Autenticazione sono considerate effettuate dall'Utente registrato a cui le Credenziali di Autenticazione si riferiscono.

IVP si riserva, discrezionalmente ed in qualsiasi momento, il diritto di:

- interrompere il contratto con l'Utente in caso di utilizzo improprio del Sito o contrario alle condizioni generali;

- rifiutare la registrazione o cancellare Credenziali di Autenticazioni esistenti, con contestuale messa in cancellazione del profilo, senza che da ciò discenda l'obbligo di comunicare le ragioni di tali decisioni o il diritto ad indennità o risarcimento;
- IVP precisa inoltre che: non è responsabile per eventuali danni, pretese o perdite, dirette o indirette, derivanti all'Utente per il mancato e/o difettoso funzionamento del Sito o delle apparecchiature elettroniche degli Utenti stessi o di terzi (inclusi gli Internet Service Providers);
- non può essere considerata inadempiente verso l'Utente, né responsabile per eventuali danni nel caso di impossibilità a fornire i servizi elettronici legati alla presente Sito o nel caso di impossibilità ad accedere al Sito a causa del mal funzionamento dei mezzi elettronici di comunicazione per cause al di fuori dalla propria sfera di controllo (come, ad esempio, indisponibilità delle linee di collegamento telefoniche o di altri fornitori dei servizi di rete, malfunzionamento dei calcolatori ed altri dispositivi elettronici dell'Utente, malfunzionamento dei software installati dall'Utente, nonché da azioni di altri utenti o di altre persone aventi accesso alla rete);
- potrà sospendere e disconnettere il Sito, permanentemente o temporaneamente, senza poter essere ritenuta responsabile verso l'Utente;

4. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Ogni contenuto della presente Sito è coperto da diritto d'autore. Con l'accesso e l'utilizzo del Sito l'Utente riconosce che IVP è titolare esclusivo di ogni diritto e proprietà sul Sito e sui Servizi ivi offerti, incluso ogni diritto di proprietà intellettuale. L'Utente riconosce e accetta che i diritti di proprietà intellettuale di IVP sono protetti da leggi nazionali, Europee ed internazionali in materia. Di conseguenza, l'Utente accetta e s'impegna a non copiare, esportare, riprodurre, alterare né modificare le informazioni, i contenuti, i software, i prodotti e i servizi (in particolare l'idea di viaggio e i pacchetti turistici forniti), le grafiche e le immagini del Sito. Le immagini di questo Sito sono fornite al solo scopo di essere visualizzate e non possono essere salvate o scaricate in nessun formato. L'Utente accetta e s'impegna a non violare alcuna delle misure adottate da IVP per limitare o impedire l'accesso ai propri Servizi; a non violare la sicurezza dei Servizi o tentare di ottenere accesso non autorizzato ai Servizi, o a non usare false credenziali per accedere illecitamente a dei Servizi. L'accesso e l'utilizzo del Sito non conferiscono all'Utente alcun diritto e/o licenza e/o cessione o proprietà di diritti d'autore, di marchio e/o di altri diritti di proprietà intellettuale su qualsiasi altro contenuto o elemento presente nel Sito.

5. DURATA E NATURA DELL'OFFERTA

Le offerte di servizi / pacchetti turistici consultabili sul Sito sono valide ed acquistabili per il tempo in cui sono visualizzabili sul Sito, e possono variare in tempo reale in termini di disponibilità, prezzo e regola tariffaria. Per confermare la selezione a carrello, nella fase di inserimento dei nominativi, il sistema effettua una ulteriore verifica di tutti i servizi selezionati e informa l'Utente di eventuali variazioni, di disponibilità e/o prezzo, rispetto a quanto precedentemente visualizzabile a carrello, prima che lo stesso possa procedere all'acquisto.

IVP cerca di offrire attraverso le foto e le illustrazioni fornite da rispettivi fornitori una visione realistica dei servizi proposti. Le foto e le illustrazioni riportate nelle descrizioni hanno, tuttavia, un carattere puramente illustrativo, sono fornite dai fornitori dei servizi proposti e possono non riflettere le condizioni di strutture e servizi al momento della prenotazione non essendo costantemente aggiornate dai medesimi fornitori/erogatori. In ogni caso, le suddette foto ed illustrazioni non obbligano IVP se non nella misura in cui indicano la categoria o il livello dei servizi. Si rimanda l'Utente registrato alle foto e descrizioni dei servizi pubblicate dagli effettivi erogatori dei medesimi sui rispettivi siti ufficiali. IVP non garantisce la precisione dei software, dei prodotti, delle informazioni e dei servizi pubblicati sul suo Sito, in quanto essi possono

contenere errori tipografici, di battitura o imprecisioni di sistema; non è responsabile nel caso di imprecisioni delle informazioni relative a trasporti aerei, marittimi o stradali, strutture ricettive, alberghiere e non, e ogni altra informazione, prodotto o servizio presente sul Sito (come, ad esempio, riproduzioni video, fotografie etc.).

6. PREZZI, TASSE E VALUTA

Con riferimento al singolo servizio, idea di viaggio o pacchetto turistico, il prezzo si intende quello indicato di volta in volta sul Sito solo se corrisponde al risultato di una ricerca effettuata dall'Utente, salvo che sussista un palese e riconoscibile errore di prezzo.

Il prezzo dei servizi, delle idee viaggio e pacchetti turistici acquistabili sul Sito varia in base al periodo, al numero di partecipanti e ai servizi selezionati. L'importo effettivo dipende dai prodotti effettivamente acquistati e confermati.

Il prezzo, la disponibilità e la regola tariffaria applicabile ai servizi e ai pacchetti turistici possono variare anche durante il processo d'acquisto dell'Utente.

Le tariffe del trasporto, a titolo esemplificativo, variano continuamente e in qualsiasi momento, a seconda del riempimento e dalla stagionalità. Inoltre, è possibile che i fornitori o i vettori effettuino variazioni di prezzo tra la richiesta di prenotazione e l'effettivo pagamento.

Prima di procedere all'acquisto, nella schermata finale, denominata "sommario", relativa alla proposta di acquisto è indicato il prezzo totale dei servizi selezionati dall'Utente.

Si specifica quindi che l'offerta definitiva che costituisce il prezzo effettivo di vendita viene formulata solo dopo il processo di ricerca e scelta da parte dell'Utente e più precisamente solo dopo aver inserito i nominativi dei viaggiatori e ricevuto conferma di prenotazione di tutti i servizi sia direttamente on line che mezzo e-mail. È indispensabile che l'Utente si accerti dell'avvenuta ricezione di conferma di tutti i servizi prenotati e solo nel caso in cui riscontrasse delle anomalie contatti il servizio Customer IVP.

Le descrizioni dei Servizi / Pacchetti turistici riportate nel Sito specificano le prestazioni comprese nel prezzo e le eventuali condizioni particolari applicate a detti servizi.

Tutti i prezzi sono espressi in Euro, se non diversamente dichiarato e sono comprensivi di IVA. In accordo con il regime IVA delle agenzie di viaggio (art.74ter del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633), tutte le fatture emesse da IVP non evidenziano l'IVA riscossa sui servizi venduti.

Per i servizi che comprendono alloggio e trasporto, i prezzi sono calcolati in base al numero di notti e non al numero di giorni interi. Per i noleggi in base alla durata in ore, servizi inclusi. Salvo quanto diversamente indicato nell'offerta, i prezzi non comprendono: (elenco a titolo esemplificativo ma non esaustivo)

- la quota di iscrizione ove applicabile;
- le assicurazioni (solo se non incluse);
- le tasse di entrata / uscita richieste da alcuni paesi, da pagarsi in loco in contanti, all'arrivo a destinazione o in partenza;
- la tassa/imposta di soggiorno e/o eventuali Resort Fee o similari;
- il supplemento applicato in loco dalle strutture ricettive in caso di late check-out e early check-in (sempre soggetto a disponibilità e riconferma da parte della struttura ricettiva);
- il supplemento in caso di bagaglio (quando non incluso) o eccedenza del bagaglio sui trasporti o nelle tratte interne;

- il parcheggio all'aeroporto, porto, stazione ferroviaria;
- i visti ed i costi per l'espletamento delle formalità amministrative quando richieste da singoli paesi per ingresso;
- le formalità sanitarie necessarie per l'effettuazione del viaggio (vaccinazioni preventive, eventuali tamponi pre-partenza, in corso di viaggio, prima del rientro in base alle norme d'ingresso e di uscita adottate da ogni singolo paese, cure mediche, ecc.);
- i pasti non compresi nel trattamento pasti previsto dalla sistemazione scelta, e quelli consumati durante gli scali o sui trasporti in genere;
- le bevande consumate ai pasti (se non già previste nel trattamento scelto) e quelle consumate durante gli scali o sui trasporti in genere;
- le quote particolari o servizi aggiuntivi per bambini o neonati da pagarsi direttamente durante l'erogazione del servizio all'erogatore del medesimo;
- le visite e le escursioni facoltative, gli ingressi a musei e siti (dove non già previsti ed esplicitati nel programma);
- le attività a pagamento (non acquistate in genere);
- le spese personali;
- le mance obbligatorie in alcuni paesi o previste per alcune specifiche tipologie di servizi;
- le mance d'uso a guide e conducenti in genere ed in particolare durante i tour o le crociere;
- eventuali assicurazioni aggiuntive proposte direttamente al Viaggiatore dall'erogatore dei servizi;
- eventuali supplementi per rilascio noleggi in località diversa, se consentita, da quella in cui è stato ritirato il mezzo;
- eventuali dotazioni aggiuntive sui noleggi rispetto a quelle previste (GPS, seggiolini, catene neve, ecc.);
- eventuali costi imputabili a pulizie finali (o similari) al termine di soggiorni presso strutture ricettive diverse da quelle alberghiere;
- eventuali costi imputabili a richiesta di letti aggiuntivi a quelli previsti dalla sistemazione prescelta;
- tasse che potrebbero essere imposte dalle autorità e dovranno essere regolate in loco;
- tutto quanto non specificato tra le inclusioni dei servizi acquistati.

7. REVISIONE DEL PREZZO DEL PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art 39 codice del turismo, il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel Sito. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi possono essere aumentati, con un massimo dell'8%, soltanto se il contratto lo preveda espressamente e precisi che l'Utente ha diritto a una corrispondente riduzione del prezzo, nonché le modalità di calcolo della revisione del prezzo. Quando l'aumento del prezzo supera detta percentuale, l'Utente può recedere dal contratto, senza penali.

Il prezzo potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- 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.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare.

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.

8. DURATA DEL VIAGGIO

Nella durata dei servizi/pacchetti turistici /idee di viaggio sono compresi:

il giorno della partenza a partire dall'ora della convocazione all'aeroporto / porto / stazione se prevista; il giorno del viaggio di ritorno fino all'orario di arrivo all'aeroporto / porto / stazione.

- I prezzi sono complessivamente calcolati in base al numero totale di viaggiatori, al numero di camere, al numero di notti e non dei giorni interi.
- Per i soli noleggi auto sono conteggiate le ore di noleggio.
- Per notte si intende il periodo in cui è a disposizione la camera (a titolo indicativo dalle ore 14:00 del giorno di arrivo alle ore 10:00 del giorno di partenza, per alcune particolari strutture/località potrebbero essere previsti orari diversi).
- Il primo e l'ultimo giorno sono generalmente dedicati al trasporto quando incluso.
- Pertanto, qualora in conseguenza degli orari imposti dalle compagnie aeree (o di trasporto in genere), il primo e l'ultimo giorno e/o notte dovessero essere decurtati, a causa di un arrivo in tarda serata o una partenza la mattina presto, non sarà riconosciuto alcun rimborso. Lo stesso vale nel caso in cui il soggiorno venga prolungato.
- Non sarà riconosciuto alcun risarcimento in caso di rientro nel giorno successivo a quello previsto da contratto.
- Se si tratta di voli charter (o ITC) si raccomanda di tenere conto di tale eventualità ed organizzarsi di conseguenza sia dal punto di vista personale che professionale.
- L'Utente si impegna a comunicare per iscritto a IVP all'atto della prenotazione e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione le particolari richieste personali, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e IVP.

9. ACCETTAZIONE DELLA PRENOTAZIONE

Il Sito consente di poter effettuare prenotazioni dal terzo giorno successivo rispetto alla data in cui l'Utente effettua la ricerca. Non è possibile effettuare ricerche e prenotazioni con data partenza antecedente tale termine oppure oltre 11 mesi.

Al fine di concludere il contratto di vendita di servizi / pacchetto turistico, l'Utente è tenuto a:

- avviare una o più ricerche, partendo da una idea di viaggio oppure utilizzando uno dei motori di ricerca tra quelli previsti, compilando tutti i campi ivi previsti;
- selezionare le proprie scelte tra i risultati disponibili che espongono anche il prezzo e, previa registrazione, procedere al completamento della prenotazione inserendo i nomi dei partecipanti ed eventualmente ulteriori dati ove obbligatori previsti che inibiscono il prosieguo della navigazione sul Sito;

- prima di confermare e procedere al pagamento, prendere atto di possibili variazioni di prezzo segnalate in fase di inserimento nomi;
- cliccare in corrispondenza della relativa casella, confermando di aver letto i presenti termini e condizioni generali di contratto. L'accettazione delle condizioni di vendita ha valore di prenotazione definitiva, trattandosi di proposta irrevocabile, da cui non è possibile recedere, salvo quanto previsto all'art 11 e senza pregiudicare l'applicazione dei diritti di cancellazione e di modifica previsti;
- procedere, se richiesto, al pagamento, cliccando sul tasto "paga" o similare, dell'acconto non rimborsabile o del saldo;
- procedere entro il termine previsto al pagamento del saldo come evidenziato nella pagina sommario;

Eventuali errori riscontrati dopo il perfezionamento dell'ordine e le eventuali spese per la correzione saranno interamente a carico dell'Utente, non avendo IVP alcuna responsabilità nell'inserimento manuale dei dati durante la prenotazione da parte dell'Utente. IVP è esonerata da qualsiasi responsabilità circa i dati forniti volontariamente dall'Utente, il quale si obbliga, a informare tempestivamente IVP nel caso di qualsiasi variazione relativa agli stessi.

La prenotazione effettuata autonomamente sul Sito si intende accettata e confermata da IVP solo nel caso in cui l'Utente abbia ricevuto conferma di prenotazione dei servizi/pacchetto sia direttamente on line che mezzo e-mail. È indispensabile che l'Utente si accerti dell'avvenuta ricezione di conferma di tutti i servizi prenotati e solo nel caso in cui riscontrasse delle anomalie, inclusa la parziale conferma dei servizi selezionati, dovrà contattare il servizio Customer IVP.

10. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Il pagamento degli acquisti effettuati sul Sito potrà essere effettuato dall'Utente solo sul Sito tramite:

- Carta di Credito o Carta prepagata ricaricabile appartenente ai circuiti indicati nella pagina di pagamento al termine del processo di prenotazione. Per procedere al pagamento, l'Utente è tenuto a inserire i dati della propria carta di credito, che saranno trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 e al d.lgs. 196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018. I dati non verranno raccolti da IVP, ma verranno direttamente gestiti dall'Istituto di credito in qualità di autonomo Titolare del trattamento dei dati personali. IVP riceve dall'Istituto di credito solo una validazione della transazione;
- Account Paypal;
- Bonifico irrevocabile (Sofort o Mybank).

a. Al termine dell'acquisto verrà inviata una e-mail di conferma prenotazione all'indirizzo e-mail inserito dall'Utente in fase di compilazione dati viaggiatori;

b. Per i servizi acquistati a tariffa non rimborsabile è dovuto il saldo immediato dei medesimi;

c. Per i servizi acquistati a tariffa rimborsabile il saldo è dovuto entro il termine indicato dal sistema nella pagina di sommario;

d. Nel caso in cui il sommario includesse sia servizi non rimborsabili che servizi rimborsabili, o pacchetti turistici e indipendentemente dal numero dei servizi acquistati (o ricompresi nel pacchetto), contestualmente alla prenotazione verrà addebitato l'importo relativo all'acconto non rimborsabile previsto. L'ammontare e il termine di pagamento del saldo sono specificati sempre in fase di prenotazione nella pagina sommario;

e. Il sistema invia due e-mail alert, al medesimo indirizzo e-mail al quale è stata inviata la conferma di

prenotazione, a 48 ore ed a 24 ore antecedenti il termine (data) di pagamento consentito sia per il saldo che per i singoli servizi acquistati a tariffa rimborsabile. Il termine si intende entro mezzogiorno, ora italiana, della data indicata, se giorno lavorativo, sabato escluso. Se festivo, entro mezzogiorno (ora italiana) dell'ultimo giorno lavorativo antecedente. Il mancato pagamento entro il termine consentito genera l'automatica cancellazione dei servizi originariamente prenotati senza diritto di rimborso dell'eventuale acconto versato;

f. L'Utente è l'unico responsabile della modalità di pagamento prescelta che può essere solo tra quelle proposte dal Sito;

g. Nel caso in cui, dopo il perfezionamento dell'ordine, l'Utente rilevi un errore nella modalità selezionata, IVP non potrà esserne ritenuta in alcun caso responsabile e non sarà in nessun caso obbligata alla restituzione parziale o totale dell'importo corrisposto;

h. L'Utente garantisce che è totalmente abilitato all'utilizzo della Carta di Credito o altro metodo di pagamento consentito dal Sito che sta utilizzando per l'acquisto e che il metodo prescelto dà accesso a fondi sufficienti per coprire tutti i costi necessari a ciascuna transazione richiesta;

i. Non è possibile effettuare una singola transazione utilizzando più metodi di pagamento tra quelli previsti. L'autorizzazione all'addebito data a IVP per il pagamento della prenotazione è irrevocabile. Non è quindi consentito all'Utente fare opposizione al pagamento se non esclusivamente in caso di utilizzo fraudolento della stessa da parte di terzi. Al di fuori di questa circostanza limitata e regolata dalla legge, in caso di opposizione al pagamento, l'intestatario della carta di credito si rende colpevole di frode nei confronti dell'emittitore della carta di credito. Il diritto di opposizione al pagamento non può surrogare l'esclusione del diritto di ripensamento;

j. La fattura è emessa e contestualmente inviata elettronicamente all'Utente entro il 15 del mese successivo al pagamento. La fattura è intestata alla persona fisica che ha effettuato la prenotazione, ovvero all'Utente registrato, ed il nome indicato in fattura non può essere modificato post-vendita. Non sono emesse fatture nei confronti di persone giuridiche / intestatarie di partita IVA. L'importo in fattura indica l'ammontare complessivo del pacchetto che non può essere in alcun caso frammentato o intestato a più persone.

Importante. Al verificarsi di un addebito senza relativa conferma di prenotazione, il sistema indicherà "prenotazione non confermata" e l'Utente riceverà notifica di avvenuto addebito secondo le modalità previste dalla tipologia di pagamento selezionata. L'Utente ha diritto al rimborso integrale di quanto addebitato. Il rimborso sarà effettuato entro 5 giorni tramite il medesimo metodo di pagamento utilizzato dall'Utente che sarà contattato dal Customer Service per eventuali possibili alternative.

11. ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi dell'art ex art. 47 1° comma lett. g. codice del consumo si comunica che nei contratti conclusi a distanza è escluso il diritto di recesso. Ai sensi dell'art. 41 comma 7 cod.tur si comunica che nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti è escluso il diritto di recesso. Si rendono perciò applicabili all'Utente che recede dal contratto sottoscritto a distanza o fuori dai locali commerciali con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti le penali d'annullamento previste nella scheda tecnica. Ai sensi dell'articolo 59 del Codice del Consumo, Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 modificato in seguito al D.lgs 21 febbraio 2014 n.21, il diritto di recesso è escluso relativamente ai contratti per la fornitura di alloggi, trasporti, servizi di noleggio di autovetture, catering o servizi relativi alle attività di tempo libero, se il contratto prevede una data o un periodo specifico per la prestazione. Si rendono perciò applicabili all'Utente che recede dal contratto sottoscritto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali le penali d'annullamento previste e indicate in ogni singolo servizio

Per i contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali, e riconducibili anche ai Contratti on line attraverso l'utenza telefonica indicata nel sito, l'utente è informato dell'esclusione del diritto di recedere entro cinque giorni senza penali e senza fornire motivazioni perché si tratta di offerte speciali con tariffe

diminuite rispetto a quelle correnti (art. 41, c.7, Codice del Turismo), nonché perché espressamente escluso ai sensi dell'art. 47 c.1 lett.g) Codice Consumo. Il recesso del turista dal contratto è sottoposto alla disciplina di cui alle condizioni generali di contratto pubblicate sul sito www.iviaggidipaolo.it nonché degli articoli da 40 a 42 del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011 e s.m.i).

Oltre alle informazioni fornite telefonicamente durante la conversazione, l'utente, prima di finalizzare la prenotazione telefonica, attesta di aver visitato il sito www.iviaggidipaolo.it, di aver scelto il viaggio più adatto alle sue necessità e di aver letto e compreso la scheda dettagliata del prodotto, le informazioni precontrattuali, le condizioni di viaggio e la sezione "documenti importanti" del sito. Una volta selezionato il viaggio che desidera acquistare, l'utente riceverà tutte le informazioni precontrattuali in forma scritta e durevole tramite e-mail che avrà fornito durante la telefonata, nel rispetto della [informativa sul trattamento dei dati](#)

12. DOCUMENTI DI VIAGGIO

Alla conferma della prenotazione, l'Utente riceve un riepilogo della prenotazione via e-mail oltre che, a titolo informativo, gli orari dei trasporti se inclusi nell'offerta prenotata. Tali orari potranno essere soggetti a variazione. Eventuali variazioni se comunicate a IVP, saranno comunicate all'Utente mezzo e-mail.

I documenti di viaggio, a saldo andato a buon fine, sotto forma di voucher elettronici sono autonomamente scaricabili dal Sito nell'area personale dal medesimo Utente, per tutti i partecipanti inclusi nella sua prenotazione, oppure vengono inviati via e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Utente appena disponibili e comunque non prima del pagamento del saldo.

L'Utente prende atto che i titoli di viaggio sono disponibili e accessibili nell'area personale del Sito e dovrà pertanto premunirsi di verificarne la presenza in caso sia richiesta dal fornitore / erogatore la loro esibizione.

Nel caso in cui l'Utente commetta un errore nell'inserimento dei propri dati (nome, cognome, e-mail, telefono, data di nascita, documento di identità etc), o di quelli dei partecipanti al viaggio, IVP declina ogni responsabilità per la mancata o inesatta esecuzione del viaggio a causa del mancato ricevimento dei documenti di viaggio o il rifiuto di prestazione da parte dei fornitori.

Nel caso di acquisto di pacchetti turistici inclusivi di trasporto aereo, le carte d'imbarco sono da ritirarsi in aeroporto se si tratta di voli charter (o ITC), salvo quanto indicato nella convocazione. I voli di linea o low cost ed i trasporti in genere invece permettono ai viaggiatori generalmente la possibilità di effettuare il check-in on-line direttamente sui siti dei rispettivi vettori, stampando preventivamente la carta di imbarco. Per alcuni vettori questa procedura è obbligatoria prima della partenza, è responsabilità dell'Utente leggere attentamente le comunicazioni pubblicate in merito a tale obbligo sui siti ufficiali dei rispettivi vettori ed attenersi scrupolosamente alle indicazioni ivi incluse.

Data la variabilità delle regole del trasporto, si invita l'Utente a prendere sempre visione delle condizioni di trasporto del vettore prescelto, prima della partenza.

13. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE

È responsabilità dell'Utente procurarsi i documenti di viaggio necessari e conformi per effettuare il viaggio e verificare le eventuali variazioni della normativa a riguardo (carta di identità, certificato di vaccinazione, passaporto, green pass, 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).

È possibile viaggiare solamente se muniti di Carta d'Identità o di Passaporto in ottimo stato di conservazione, in corso di validità, in base al paese di destinazione. In linea di massima, il passaporto in corso di validità è richiesto per le destinazioni estere al di fuori dell'Unione Europea. A titolo esemplificativo,

alcuni paesi richiedono che la validità del passaporto sia superiore da un minimo di tre mesi fino ad un massimo di sei mesi dopo la data di ritorno, che il passeggero sia munito di un biglietto di andata e ritorno o di un foglio di uscita e di fondi sufficienti per il periodo di permanenza e per il rimpatrio. Allo stesso modo, al fine del rilascio del visto di ingresso, alcuni paesi esigono che il passeggero dimostri di aver sottoscritto un'assicurazione di assistenza/rimpatrio. Le formalità amministrative e/o sanitarie per effettuare il viaggio sono consultabili direttamente dall'Utente sui seguenti siti Internet: www.viaggiare Sicuri.it/, senza dimenticare i paesi di scalo o i paesi di transito, e le norme relative al covid 19, green pass e tamponi e quarantene. Per i cittadini italiani è raccomandato controllare preventivamente l'adeguatezza dei propri documenti consultando il Sito ufficiale della polizia di stato: www.poliziadistato.it/articolo/1087 e il Sito dell'organizzazione mondiale della sanità www.who.int, e dell'Easa www.easa.Europa.eu/covid-19-travel-information. In particolare, IVP invita l'Utente di cittadinanza italiana a verificare, presso le competenti Autorità, l'aggiornamento dei documenti, incluso quelli dei minori, carta di identità o passaporto in corso di validità, visti, trattamenti sanitari obbligatori e/o consigliati. L'Utente è tenuto a rispettare scrupolosamente tali formalità ed assicurarsi che i nomi e cognomi indicati sui documenti di viaggio (prenotazioni, titoli di trasporto, voucher) corrispondano esattamente a quelli riportati sui relativi documenti d'identità, passaporti, visti, ecc. IVP non potrà, quindi, essere ritenuta responsabile in caso di mancata osservanza da parte dell'Utente dei suddetti obblighi, in particolare nel caso in cui all' Utente o i partecipanti per i quali l'Utente registrato abbia effettuato una prenotazione sul Sito, venga rifiutato l'imbarco o lo sbarco o venga inflitta una sanzione. A IVP non potranno in nessun caso essere imputati i costi e le conseguenze derivanti dalla mancata osservanza delle norme doganali o sanitarie dei paesi visitati. Quando il servizio include le tasse sui visti, resta inteso che IVP non può essere ritenuta responsabile in caso di rifiuto all'emissione del visto da parte dell'ambasciata del paese di destinazione. IVP desidera ricordare che le autorità del paese di destinazione rimangono le uniche autorizzate ad autorizzare o negare l'accesso al loro territorio. In caso di rifiuto del visto, spetterà all'Utente contattare direttamente l'ambasciata del paese di destinazione per conoscere l'eventuale ricorso e le misure da seguire.

Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare l'Utente ha l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il Sito istituzionale della Farnesina www.viaggiare Sicuri.it e attraverso il Sito dell'organizzazione mondiale della sanità www.who.int.

Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, l'Utente che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

L'Utente deve inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dal fornitore, dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

14. MINORI

Dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani potranno viaggiare soltanto con un documento di viaggio individuale. Le nuove disposizioni prevedono che i minori italiani di 14 anni che si recano all'estero non accompagnati da uno dei genitori o da chi ne fa le veci siano muniti di una dichiarazione di accompagnamento che riporti il nome della persona, dell'ente o della compagnia di trasporto cui il minore è affidato, sottoscritta da chi esercita sul minore la potestà genitoriale e vistata dagli organi competenti al rilascio del passaporto.

Anche i minori possono beneficiare del "Visa Waiver Program" (Programma di viaggio in esenzione di Visto), solo se in possesso di passaporto individuale, non essendo sufficiente né valida la loro iscrizione sul passaporto dei genitori.

Se il minore di anni 14 viaggia con i genitori (anche uno soltanto) non è necessario che al passaporto del minore sia allegata la dichiarazione di accompagnamento in quanto i dati anagrafici (anche in inglese e francese) dei genitori viventi sono indicati alla pag. 5 del nuovo libretto del passaporto a 48 pagine.

Per ragioni di natura giuridica, religiosa, sociale o altro a richiesta di un genitore o su disposizione dell'Autorità Giudiziaria i dati anagrafici potranno essere omissi o depennati.

Per tutti gli accompagnatori diversi dai genitori che siano autorizzati dagli stessi (dichiarazione di assenso) non è infatti prevista l'iscrizione obbligatoria (es. nonni) sul documento. Pertanto, ogni volta che il minore di anni 14 si dovrà recare all'estero con un accompagnatore diverso dai genitori sarà necessario, da parte di questi ultimi, sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della questura, la quale provvederà a rilasciare un modello unificato che l'accompagnatore presenterà alla frontiera insieme al passaporto del minore in corso di validità.

IVP non accetta in alcun caso la registrazione di un minore non accompagnato, indipendentemente dalla sua nazionalità, e declina ogni responsabilità qualora, nonostante il divieto, un minore non accompagnato risulti registrato ad un viaggio a sua insaputa.

I minori accompagnati da un genitore dovranno essere in possesso di un'autorizzazione all'espatrio qualora non abbiano lo stesso cognome del genitore che li accompagna.

In ogni caso, è onere dell'Utente verificare sul Sito governativo www.viaggiare Sicuri.it la documentazione necessaria ai minori per l'ingresso nel singolo Paese di destinazione, data la recente introduzione di procedure più rigide in alcuni paesi. In nessun caso IVP risponderà delle irregolarità legate alla documentazione necessaria per il viaggio.

15. CITTADINI UE ED EXTRA UE

I cittadini UE ed extra UE, maggiorenni e minorenni, dovranno obbligatoriamente rivolgersi alle autorità competenti del proprio paese di residenza o dei paesi di destinazione, prima di procedere alla prenotazione e all'acquisto di servizi turistici sul Sito.

L'acquisizione preventiva di informazioni aggiornate rispetto alla situazione sanitaria, sociopolitica, meteorologica, documenti necessari dei Paesi che si intendono visitare, rappresenta una fase fondamentale della preparazione responsabile del viaggio, oltre che uno degli obblighi del viaggiatore, essendo un'attività opportuna e necessaria per evitare di affrontare situazioni poco piacevoli.

L'Utente deve munirsi di passaporto in corso di validità (da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 6 mesi dopo la data di rientro dal viaggio, a seconda del Paese di destinazione). È opportuno verificare sempre la validità dei documenti personali necessari per l'espatrio rivolgendosi alle autorità competenti.

L'onere di verifica delle normative vigenti e la necessità di eventuali visti d'ingresso da effettuarsi presso il Consolato del Paese di appartenenza e di destinazione vale ancor più per i cittadini non italiani o con doppia cittadinanza e per passeggeri non appartenenti all'Unione Europea per i quali si applicano norme relative a ordinamenti giuridici diversi da quello italiano o diversi fra loro.

16. NORME SPECIALI PER DESTINAZIONI O SCALI

Se il viaggio prevede un transito o un soggiorno negli Stati Uniti d'America, si ricorda che a partire dal 12 gennaio 2009 è obbligatorio ottenere un'autorizzazione ESTA (Electronic System for Travel Authorization) per potersi recare negli Stati Uniti nell'ambito del programma "Viaggio senza Visto" (Visa Waiver Program).

L'autorizzazione va ottenuta prima di salire a bordo del mezzo di trasporto, aereo o navale, in rotta verso gli Stati Uniti. I cittadini di paesi aventi diritto a partecipare al programma "Viaggio senza Visto" possono già da tempo richiedere tale autorizzazione anticipata accedendo tramite Internet al Sistema Elettronico per l'Autorizzazione al Viaggio (ESTA) (Electronic System for Travel Authorization). Per entrare negli Stati Uniti d'America in esenzione di visto "Visa Waiver Program" occorre essere in possesso di uno dei seguenti documenti:

- passaporto elettronico, rilasciato a partire dal 26 ottobre 2006
- passaporto a lettura ottica rilasciato o rinnovato prima del 26 ottobre 2005
- passaporto con foto digitale rilasciato fra il 26 ottobre 2005 e il 26 ottobre 2006

Inoltre, è necessario:

- viaggiare esclusivamente per affari e/o per turismo
- rimanere negli Stati Uniti non più di 90 giorni
- possedere un biglietto di ritorno

Si ricorda che a partire dal 27 gennaio 2017 è stata limitata la possibilità di usufruire del programma Visa Waiver Program ai cittadini con doppia cittadinanza di cui una nei seguenti paesi: Iran, Iraq, Siria o Sudan, nonché per chi ha viaggiato nei citati paesi a partire dal 1° marzo 2011, con eccezioni per alcune specifiche categorie di viaggiatori.

In generale in tutti gli altri paesi.

A causa della pandemia in corso molti paesi hanno momentaneamente sospeso la concessione di visti On-line o introdotto specifiche norme/restrizioni consultabili sui rispettivi siti istituzionali.

17. CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

Il contratto di vendita di pacchetto turistico è regolato dal d.lgs 62/2018, a cui si rimanda espressamente unitamente alle condizioni applicate dall'organizzatore del pacchetto.

Si intende "pacchetto turistico" ai sensi dell'art 33 codice del turismo la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: a. il trasporto di passeggeri; b. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo; c. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A per la UE (Testo della direttiva rental of cars: "other motor vehicles within the meaning of Article 3 (11) of Directive 2007/46/EC of the European Parliament and of the Council (1), or motorcycles requiring a Category A driving licence in accordance with point (c) of Article 4 (3) of Directive 2006/126/EC of the European Parliament and of the Council (Directive 2006/126/EC of the European Parliament and of the Council of 20 December 2006 on driving licences (OJ L 403, 30.12.2006, p. 18)")) d. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui alle lettere a), b) o c), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come "servizio turistico integrativo") 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.

Si accede dal Sito al pacchetto turistico selezionando due o più servizi nel motore di ricerca denominato Trasporto + Soggiorno o Crea il tuo Viaggio o dalle proposte del Prodotto Gattinoni (se con trasporto).

18. CONTRATTI DI OSPITALITÀ

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita 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 / fornitore / erogatore 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 dell'Utente. Oltre alla categoria IVP, suggerisce all'Utente di consultare anche l'indice di popolarità delle medesime e gli eventuali commenti ove previsti.

IVP si riserva la facoltà di sostituire, in caso di forza maggiore la struttura ricettiva prevista con una struttura della stessa tipologia/categoria che offra servizi equivalenti. Si tratta di casi eccezionali dei quali l'Utente sarà avvertito non appena IVP ne verrà a conoscenza o di cui sarà tenuto ad informare IVP qualora ne fosse informato direttamente dall'erogatore o dal fornitore del servizio.

Le sistemazioni offerte dalle strutture ricettive acquistabili sul Sito, in molti casi, sono confermabili per un numero di occupanti superiore al numero effettivo di letti. L'Utente è tenuto a selezionare con attenzione le camere che espressamente prevedono la tipologia e numero di letti desiderati.

Camere singole: Dispongono di un letto singolo. Sono soggette a supplemento, sono proposte in numero limitato e sono spesso meno spaziose, meno confortevoli e situate in posizioni meno favorevoli delle altre camere, soprattutto sulle crociere, dove sono spesso situate vicino alla sala macchine. In alcuni Paesi e/o in alcune strutture alberghiere non esistono Camere singole, pertanto, vengono assegnate camere doppie uso singola che posso presentare 2 letti da una piazza e mezza e denominati "Queen Size" o un letto matrimoniale "Queen Size" se da una piazza e mezza o "King Size" se a due piazze.

Camere doppie: Dispongono di due letti singoli o raramente di un letto matrimoniale o grand lit alla francese. In alcuni Paesi e/o in alcune strutture alberghiere non esistono le Camere doppie presentano 2 letti da una piazza e mezza denominati "Queen Size" o un letto matrimoniale Queen Size" se da una piazza e mezza o "King Size" se a due piazze.

Camere triple: Si presentano nella maggior parte dei casi come una camera doppia cui è stato aggiunto un letto provvisorio (attenzione: il terzo letto potrebbe essere più piccolo di quelli di misura standard trattandosi di camera doppia ad uso tripla). In alcuni paesi del Nord, Centro e Sud America, nelle isole dei Caraibi, negli Emirati Arabi, per fare alcuni esempi, le camere doppie potrebbero presentare letti più spaziosi e potrebbero essere utilizzate ad uso come triple senza l'aggiunta di ulteriori letti.

Camere quaduple: Si presentano nella maggior parte dei casi come una camera doppia cui sono stati aggiunti due letti provvisori (attenzione: il terzo e quarto letto potrebbero essere più piccoli di quelli di misura standard). In caso di 2 adulti e 2 bambini, se non sarà possibile alloggiare più di tre persone per camera, saranno chieste due doppie vicine o comunicanti (nel limite del possibile) ed in questo caso verrà applicata la tariffa adulti (salvo diversa indicazione). In alcuni paesi del Nord, Centro e Sud America, nelle isole dei Caraibi, negli Emirati Arabi, per fare alcuni esempi, le camere doppie potrebbero presentare letti più spaziosi e potrebbero essere utilizzate ad uso come quaduple senza l'aggiunta di ulteriori letti.

Camere familiari: Alcune camere triple o quaduple sono dotate di tre o quattro letti di misura standard e quindi non danno luogo a nessuna riduzione. In alcuni paesi del Nord, Centro e Sud America, nelle isole dei

Caraibi, negli Emirati Arabi, per fare alcuni esempi, alcune strutture alberghiere presentano 2 letti da una piazza e mezza denominati "Queen Size" o 2 letti a 2 piazze denominati "King Size" se a due piazze. Queste camere possono ospitare famiglie fino a 4 persone.

Cabine: Sulle navi da crociera, le cabine offrono generalmente spazi più ristretti rispetto alle camere d'albergo. A titolo esemplificativo, a classificazione equivalente in termini di stelle, il livello di spazio e di comfort delle cabine delle navi che effettuano le crociere è generalmente inferiore a quello degli alberghi locali.

Numero massimo occupanti: negli alberghi il numero massimo consentito di persone occupanti la medesima camera può risultare superiore al numero di letti disponibile.

I pasti dipendono dalla formula di trattamento scelta dall'Utente tra quelle selezionabili:

"All inclusive": comprende generalmente il pernottamento, la prima colazione, il pranzo, la cena e le bevande durante i pasti (a titolo esemplificativo, acqua minerale, succhi di frutta, bibite, vini, liquori locali) erogati, sempre generalmente dalle 10:00 alle 22:00. Alcune bevande alcoliche possono non essere comprese in tale formula, per cui verranno fatturate direttamente in loco;

"Pensione completa": comprende il pernottamento, la prima colazione, il pranzo e la cena, bevande escluse;

"Mezza pensione": comprende il pernottamento, la prima colazione, il pranzo o la cena, bevande escluse.

N.B. Nel trattamento di pensione completa o mezza pensione, le bevande sono escluse, salvo eccezioni debitamente riportate nella descrizione.

"Solo pernottamento" (only bed): non comprende pasti di alcun tipo.

Importante: In alcuni paesi, le strutture ricettive non sono dotate di acqua potabile ed in tal caso l'acquisto delle bottiglie di acqua potabile è a carico dell'Utente.

Alcune attività proposte in loco possono comportare dei rischi, soprattutto per i bambini. IVP non è in alcun modo responsabile per incidenti o infortuni imputabili all'Utente o a fatti di terzi, ovvero a caso fortuito o ad eventi di forza maggiore. In particolare, le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dall'Utente in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico o nel servizio turistico sono estranee al contratto stipulato da IVP nella veste di organizzatore o intermediario. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere ascritta a IVP né a titolo di organizzatore né di intermediario di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni

IVP non garantisce che le attività in loco riportate nella descrizione vengano effettivamente erogate e non sarà in alcun modo responsabile qualora tali attività vengano soppresse dalla struttura locale che eroga il servizio per motivi climatici, casi di forza maggiore, soggiorni fuori stagione o qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti richiesto per poter effettuare l'attività (ad esempio: sport di gruppo, baby club). Può darsi per esempio che all'inizio o al termine della stagione turistica alcune attività non siano in funzione, parte delle strutture (ristoranti, piscine, ecc.) sia chiusa e siano in corso dei lavori di manutenzione. Il numero e la frequenza delle attività di animazione e sportive, ove previste, possono variare in funzione del numero degli ospiti presenti nella struttura e delle condizioni climatiche. In particolare, a titolo esemplificativo può accadere che in alta stagione il numero di ombrelloni, sdraio, attrezzature sportive sia insufficiente.

Gli orari di apertura dei bar, dei ristoranti, e delle discoteche, possono essere irregolari e dipendere dalla direzione della struttura. La maggior parte delle spiagge, anche quelle definite come "private", sono in realtà aperte al pubblico, può quindi accadere che non vengano pulite regolarmente. Le attività sportive proposte su iscrizione sono spesso organizzate da personale esterno all'albergo o della struttura ricettiva. Può quindi essere necessario uno spostamento, il cui costo sarà a carico dell'Utente. Può anche succedere che tali attività vengano soppresse a causa del numero insufficiente di partecipanti. Questo non darà luogo ad alcun rimborso. Prima di qualsiasi prenotazione, l'Utente è tenuto ad informarsi su eventuali manifestazioni locali come, a titolo esemplificativo, il carnevale, feste religiose, feste nazionali, festività,

fiere che potrebbero compromettere la buona riuscita del viaggio o condizionarne/limitarne l'esecuzione dei servizi confermati. A tale proposito non potrà essere presentato alcun reclamo a IVP.

IVP invita i genitori di neonati di munirsi prima della partenza di tutto quanto necessario per i pasti dei loro bambini in quanto alcuni alimenti non sempre sono reperibili nei paesi di destinazione.

Può darsi che venga chiesto un contributo in loco, ad esempio per riscaldare le pappe ed i biberon e/o per l'aggiunta di un lettino, che dovrà essere richiesto all'atto della prenotazione, di cui IVP non sarà, comunque, sempre in grado di garantire la disponibilità. L'eventuale costo/supplemento sarà quantificato in loco e da pagarsi direttamente alla struttura ricettiva da parte dell'Utente.

19. CONTRATTI DI TRASPORTO

In caso di reclami per disservizi legati al trasporto, l'Utente dovrà fare esclusivo riferimento alle condizioni del vettore interessato, collegandosi al Sito web ufficiale e seguendo la procedura nella sezione dedicata ai reclami.

Le fonti normative del trasporto ferroviario sono regolate dalla Convenzione di Berna (9 maggio 1980) COTIF 1980 Protocollo di Vilnius 20 dicembre 1990 COTIF 1999 2 appendici: CIV (Regole Uniformi concernenti il trasporto internazionale ferroviario di persone e loro bagagli) CIM (Regole Uniformi concernenti il trasporto internazionale ferroviario di merci) REGOLAMENTO (UE) 2021/782 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, Art.1680 codice civile.

I diritti dei passeggeri marittimi sono sanciti dal Regolamento (UE) 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo, che si applica a tutti i passeggeri che viaggiano via mare e per via navigabili interne e dal codice della navigazione. La normativa Europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus attraverso il regolamento (UE) n. 181/2011.

Le condizioni di esecuzione del trasporto aereo sono regolate dalle condizioni di vendita delle compagnie aeree.

Regolamento Europeo 261/2004 che stabilisce norme comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco e cancellazione o ritardo prolungato di un volo. Per ulteriori informazioni: www.enac.gov.it

La Convenzione di Montréal e la Convenzione di Varsavia, in materia di trasporto in ritardo di passeggeri e danni alla consegna di bagagli in particolare e il codice della navigazione per la parte aereonautica.

Per quanto riguarda l'acquisto dei biglietti aerei, IVP agisce in qualità di semplice intermediario tra l'Utente e la compagnia aerea. Le condizioni dell'esecuzione del trasporto aereo dipendono dalle compagnie aeree. Al momento dell'invio dei documenti di viaggio, IVP informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005, e della sua eventuale inclusione nella cd. "black list" prevista dal medesimo Regolamento. Le variazioni di orario, itinerario, scali, cambiamenti di aeroporto, ritardi, mancate coincidenze e cancellazioni dei voli fanno parte degli inconvenienti tipici del trasporto aereo. Nella maggior parte dei casi, tali disagi sono dovuti al sovraffollamento degli spazi aerei in alcuni periodi, al rispetto delle norme della navigazione aerea, al tempo necessario per erogare servizi agli aeromobili negli aeroporti, allo scopo di garantire la sicurezza dei passeggeri. I voli diretti possono essere "non stop" o comportare uno o più scali (secondo le compagnie aeree si tratta dello stesso volo quando il numero identificativo del volo è identico) con eventuale cambio di aeromobile, senza che IVP ne sia necessariamente informata. Lo stesso vale per i voli di collegamento, che possono comportare un cambio di aeromobile. Quando l'Utente prenota un volo (di linea, low cost o charter/ITC), che comporta uno scalo in una città e il successivo volo parte da un altro aeroporto della stessa città, il viaggiatore è tenuto ad assicurarsi di avere il tempo sufficiente per raggiungere il secondo aeroporto. Le spese per il tragitto fino al

nuovo aeroporto saranno a carico del Viaggiatore. IVP non rimborserà le spese del tragitto e non sarà responsabile in caso di mancata coincidenza. Quando una città dispone di più aeroporti, il nome dell'aeroporto indicato è solo indicativo e potrà essere soggetto a variazioni.

IVP non è in alcun caso responsabile di alcuna variazione di orario, di ritardi, cancellazioni o altre circostanze, imputabili a cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, scioperi, intemperie, guerre, sismi, epidemie) o all'Utente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di presentazione all'aeroporto dopo l'orario di convocazione, rifiuto all'imbarco per non aver rispettato le formalità amministrative o sanitarie richieste, mancata presentazione all'imbarco).

La mancata presentazione all'imbarco su un volo di andata (charter/ITC) o di linea o low cost) comporta automaticamente l'annullamento del volo di ritorno o dei voli in coincidenza da parte della compagnia aerea ("no-show rule"). Tale prassi è da ricondurre esclusivamente al vettore aereo, unico responsabile di tale condotta. IVP non ha alcun potere in merito e non può per questo essere ritenuta responsabile della cancellazione del volo di ritorno e/o di quelli in coincidenza con il medesimo vettore da parte della compagnia. L'Utente deve rivolgersi ai banchi della compagnia aerea presenti in aeroporto. La decisione circa la possibilità di mantenere in essere la prenotazione sul volo di ritorno o voli in coincidenza resta, comunque, a discrezione della compagnia aerea.

Qualunque viaggio interrotto, non darà diritto a nessun tipo di rimborso, compreso quello delle tasse aeroportuali. Se il volo di avvicinamento, all'andata o al ritorno, viene annullato o è in ritardo, le compagnie si riservano la possibilità di garantire, in tal caso, il trasporto con altro mezzo (pullman, treno, ecc.).

Se l'Utente organizza autonomamente il viaggio di avvicinamento, all'andata o al ritorno, si consiglia di prenotare titoli di trasporto variabili, o rimborsabili, in modo da evitare qualunque rischio di perdita finanziaria. Si consiglia anche di non assumere nessun impegno importante il giorno del rientro o il giorno successivo. Le conseguenze dei ritardi (a titolo esemplificativo, mancato imbarco su volo di linea) in caso di voli di avvicinamento organizzati autonomamente dall'Utente non saranno in alcun caso imputabili a IVP.

Per i pacchetti turistici organizzati da Tour Operator terzi, indicato sui documenti di viaggio, il volo di ritorno dovrà assolutamente essere riconfermato dall'Utente in loco, nelle 72 ore precedenti la partenza prevista, presso il corrispondente locale o direttamente con il vettore. Ricordiamo che tale procedura è obbligatoria e che, in caso di mancata conferma, il posto prenotato a nome dell'Utente / Viaggiatore non potrà essere garantito dalla compagnia aerea, che potrà assegnarlo ad altri. Tale procedura consente, però, di ottenere una conferma degli orari del volo di rientro, che potrebbero aver subito qualche variazione. IVP non sarà responsabile di un'eventuale negligenza da parte dell'Utente / Viaggiatore.

Ciascuna compagnia aerea ha la propria politica in materia di bagagli a mano e in stiva e di bagagli speciali (ad esempio attrezzatura sportiva).

Il peso consentito per il bagaglio in stiva, quando incluso, viene indicato sui documenti di viaggio inviati da IVP solo se non specificato online in fase di selezione del servizio da parte dell'Utente registrato. L'Utente dovrà far riferimento alle condizioni di trasporto della compagnia aerea utilizzata per il viaggio e/o alla carta di imbarco. In caso di superamento del limite, l'Utente è tenuto a pagare un supplemento direttamente alla compagnia aerea al momento del check-in, sempre che la compagnia consenta di trasportare il peso in eccedenza quantificandone l'importo.

La compagnia aerea non è responsabile nei confronti dei bagagli affidati dall'Utente se non in ragione degli indennizzi previsti dalle norme internazionali vigenti. In caso di deterioramento, arrivo in ritardo, furto o perdita dei bagagli, l'Utente è tenuto, prima di lasciare l'aeroporto a sporgere una denuncia relativa al danno subito. Si consiglia di sottoscrivere una polizza assicurativa che copra il valore di tali oggetti.

I neonati che abbiano meno di 2 anni non occupano posti a sedere: il prezzo del loro biglietto è generalmente pari al 10% della tariffa ufficiale a cui vanno aggiunte le tasse aeroportuali.

I bambini (da 2 ad 11 anni) possono beneficiare, su alcuni voli, tranne quelli charter (o ITC), di uno sconto.

Le compagnie aeree possono talvolta rifiutare l'imbarco ad una donna in stato interessante, qualora ritengano, in base al termine della gravidanza, che esista il rischio di un parto prematuro durante il volo. Per tale motivo l'Utente, se in stato interessante, dovrà verificare le condizioni di trasporto della compagnia aerea utilizzata per il viaggio prima di effettuare la prenotazione.

IVP non potrà essere ritenuta responsabile di rifiuto all'imbarco da parte della compagnia aerea per non rispetto delle norme di trasporto da parte del passeggero.

È consigliato portare i medicinali nel bagaglio a mano (soprattutto quelli abitualmente assunti) anziché in quello da stiva. Alcuni medicinali non possono essere messi nel bagaglio da imbarcare perché le basse temperature della stiva potrebbero comprometterne l'efficacia. Se volete portare i medicinali nel bagaglio a mano vi consigliamo di trasportarli nella loro confezione originale: non è obbligatorio ma li rende più facilmente riconoscibili ai controlli di sicurezza. Portate anche il foglietto illustrativo, utile sia per comprovare il contenuto e l'uso di ogni farmaco, sia per controllare le modalità d'uso del medicinale in caso di necessità durante il viaggio. La destinazione di viaggio è importante per sapere quali medicinali portare in aereo o no. L'introduzione di farmaci in alcuni Paesi è fortemente regolata, per questo motivo è necessario informarsi con attenzione prima della partenza. Per poter informare l'autorità competente del trattamento medico che dovete seguire e dei medicinali che dovete portare, dovrete presentare un certificato medico, in inglese, che attesti l'importanza del trattamento medico.

20. CONTRATTO DI NOLEGGIO AUTO

Il noleggio è reso disponibile sul Sito per il tramite di fornitori.

L'Utente, tramite l'apposito motore di ricerca denominato "Noleggio auto", può autonomamente effettuare ricerche, compilando gli appositi campi previsti, inclusa l'età se non ricompreso nella fascia 30/65 anni e selezionare, uno tra i risultati se disponibili.

IVP suggerisce di leggere attentamente le condizioni previste da ciascuna compagnia di noleggio cliccando, direttamente sui risultati disponibili, "vedi dettagli".

Il prezzo varia al variare del periodo, del luogo di ritiro e di quello di rilascio, della tipologia/categoria di autovettura, del numero di ore di durata del noleggio, dell'età del conducente, della regola del carburante scelta dall'Utente e della franchigia prevista. Il prezzo complessivo può prevedere eventuali supplementi da pagare in loco nel caso in cui il punto di rilascio non coincida con quello di ritiro o altri supplementi quali a titolo, puramente esemplificativo, seggiolino per bambini, navigatore, pneumatici da neve, conducente aggiuntivo ecc.

Indipendentemente dalla tipologia di noleggio scelta, IVP suggerisce all'Utente di selezionare, dalla pagina denominata sommario, il "prodotto rimborso franchigia" al fine di poter ottenere, per il tramite del fornitore, rimborsi per eventuali addebiti di franchigie applicate dai noleggiatori al rilascio del veicolo.

Per età inferiori a 25 anni o superiori a 65 possono essere previste limitazioni e supplementi descritti nelle condizioni di noleggio e da pagarsi o contestualmente alla prenotazione o in loco sempre in funzione della tipologia di noleggio selezionata. In alcune destinazioni, ad esempio negli Stati Uniti, l'età minima richiesta può essere inferiore o superiore e differenziarsi anche a seconda dello stato.

Al fine di poter ritirare l'auto, l'intestatario del noleggio, che coincide con il primo conducente, è tenuto a presentare, oltre alla patente di guida rilasciata dal paese di residenza in corso di validità in originale e ad un

documento d'identità in corso di validità (il riconoscimento del documento di guida è demandato alla legislazione dei singoli stati e potrebbe essere necessaria la patente internazionale, Modello Convenzione di Vienna 1968 o Ginevra 1949) una carta di credito fisica, con numeri in rilievo e con un limite di utilizzo sufficiente per coprire il deposito cauzionale specificato nelle condizioni di utilizzo oltre ad eventuali addebiti previsti in loco al ritiro. Solo in rarissimi casi, sono accettate da alcune Compagnie di noleggio anche modalità diverse dalla carta di credito solo se specificate nelle condizioni di utilizzo.

Nessuna tipologia di noleggio include pedaggi, multe, danni non coperti dalle polizze etc.

21. ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO

I restanti servizi acquistabili sul Sito sono resi disponibili tramite fornitori. A titolo esemplificativo trasferimenti, attività o biglietti di accesso ad attrazioni turistiche o eventi sportivi. L'Utente può effettuare la ricerca tramite i motori denominati rispettivamente "trasferimenti" o "biglietti ed attività", compilando i campi previsti e selezionando tra i risultati, se disponibili, i servizi desiderati.

Prima di procedere all'acquisto IVP suggerisce all' Utente di leggere attentamente la descrizione dei servizi, la modalità in cui vengono svolti e di visualizzarne le possibili opzioni che possono determinare una variazione del prezzo di acquisto rispetto al prezzo visualizzato come risultato di ricerca. Possono essere previste limitazioni di età, di peso e di altezza. Alcuni servizi/attività sono soggetti al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti. Qualora il numero minimo non fosse raggiunto, il fornitore/erogatore del servizio si riserva di comunicarlo con breve anticipo rispetto alla data prevista, all'Utente o a IVP che informerà l'Utente. In questi casi non sempre è offerta dal fornitore/erogatore una alternativa di data o attività. I prezzi delle attività o dei biglietti possono essere diversi da quelli nominali riportati su biglietto.

22. RESPONSABILITÀ

IVP seleziona i fornitori con particolare cura.

IVP non sarà in alcun modo responsabile per mancata o inesatta esecuzione di uno degli elementi del pacchetto o di un servizio imputabile all'Utente, ad una causa di forza maggiore, ad un caso fortuito, o ad una terza parte estranea alla fornitura dei servizi previsti dal contratto.

La responsabilità di IVP è comunque limitata ai soli servizi acquistati da IVP, escludendo tutti i servizi acquistati da soggetti terzi.

Il risarcimento dei danni eventualmente dovuti da IVP è disciplinato dal Codice civile, dal Codice del Turismo nonché dalle convenzioni internazionali ove applicabili.

Per tutti i servizi intermediati da IVP la responsabilità della corretta erogazione dei medesimi è unicamente imputabile agli effettivi fornitori/erogatori.

In caso di pacchetto turistico l'organizzatore risponde dei danni derivanti all'Utente dall'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o 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.

Se IVP è l'intermediario del pacchetto, non risponde delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47 del Codice del Turismo.

Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni di cui al pacchetto turistico ed i termini di prescrizione sono disciplinati dagli art. 43 – 46 del Codice del Turismo qui integralmente richiamati.

23. ANNULLAMENTO E MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE

Qualsiasi richiesta di annullamento o modifica di una prenotazione confermata tramite il Sito deve essere effettuata dall'Utente direttamente sul Sito, richiamando la propria prenotazione e cliccando su modifica, selezionando l'azione richiesta tra quelle disponibili inclusa la richiesta di annullamento. Alternativamente potranno essere richieste contattando il servizio Customer di IVP sempre in giorni ed orari lavorativi del medesimo consultabili sul Sito. Tutte le richieste saranno gestite nei giorni ed orari lavorativi di IVP, la gestione non implica l'automatica concessione di modifica da parte del fornitore o la concessione della medesima senza addebiti.

La richiesta di cambio destinazione/struttura ricettiva/mezzo di trasporto ecc non costituisce una richiesta di modifica, ma una vera e propria richiesta di cancellazione della prenotazione originariamente confermata da IVP a favore di una nuova. In tal caso, quindi, l'Utente è tenuto a seguire la procedura relativa all'annullamento.

Le penali vengono sempre applicate se sono stati selezionati dall'Utente e successivamente acquistati servizi a tariffa non rimborsabile/non modificabile.

La rinuncia al viaggio da parte di alcuni partecipanti rispetto al totale dei passeggeri prenotati può implicare l'applicazione per intero del costo del viaggio.

Per le richieste di modifica, IVP provvederà a verificare la disponibilità con il/i fornitore/i dei servizi e ad inviare all'Utente un preventivo appena in possesso delle informazioni necessarie. Inoltre, una richiesta di modifica non può essere assimilata ad una sua accettazione.

Tutte le richieste devono essere confermate esplicitamente da IVP. In assenza di conferma entro 7 (sette) giorni dall'invio della richiesta di modifica ovvero prima della partenza o data inizio servizi, l'Utente deve considerare che la sua richiesta non è accettata e che la sua prenotazione iniziale viene mantenuta invariata.

In caso di richiesta di annullamento l'importo delle penali, aggiornato in tempo reale e calcolato in funzione della regola di cancellazione di ogni servizio acquistato o previste dall'organizzatore, è indicato nel riepilogo della prenotazione consultabile sul Sito in qualsiasi momento dall'Utente registrato richiamando la prenotazione.

In caso di cancellazione, le spese di prenotazione ed i premi assicurativi non vengono mai rimborsate.

Allo stesso modo, i costi esterni non inclusi nel servizio e già sostenuti dall'Utente alla data effettiva di cancellazione o modifica (in particolare, e senza che questo elenco sia esaustivo: rilascio di visti o le spese di viaggio, tasse di vaccinazione, servizi ancillari acquistati direttamente dall'Utente o dai viaggiatori successivamente alla prenotazione effettuata sul Sito direttamente con gli effettivi erogatori dei servizi ecc.) non sono rimborsate da IVP.

Nel caso in cui l'Utente fosse informato direttamente dagli erogatori dei servizi acquistati sul SITO o dai rispettivi fornitori dei medesimi o da IVP circa la non erogabilità o la modifica di uno o più servizi, potrà rivolgersi e sarà assistito dal Servizio Customer IVP nei giorni ed orari lavorativi del medesimo ovvero dal Servizio Emergenze nei giorni ed orari non lavorativi per IVP.

La cancellazione della prenotazione da parte dell'Utente qualunque sia la ragione, non lo esonera in alcun modo dal pagamento delle penali. Qualsiasi soggiorno interrotto o qualsiasi servizio originariamente

confermato ma non utilizzato dall'Utente, in particolare in caso di mancata presentazione in aeroporto, porto, stazione o in hotel o presentazione in ritardo sul luogo di incontro di qualsiasi servizio, non daranno origine ad alcun rimborso.

24. RECESSO

In caso di pacchetto turistico, se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore del pacchetto turistico è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 % ai sensi dell'articolo 39, comma 3, l'Utente, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può:

- a) accettare la modifica proposta dall'organizzatore;
- b) recedere dal contratto senza corrispondere penali. In tal caso la restituzione dovrà essere effettuata entro 14 giorni dalla data di recesso dal contratto.

In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto turistico o sul trasporto passeggeri verso la destinazione (ad esempio terremoti, catastrofi naturali, atti di terrorismo), l'Utente 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 all'indennizzo supplementare. Gli annullamenti diversi da quelli causati dalle predette circostanze, compresa l'impossibilità di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore, non legittimano il recesso senza spese, previsto per Legge.

Nel caso in cui l'Utente intenda, in ogni momento, prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, recedere dal contratto di pacchetto turistico, fuori dai casi previsti nei commi precedenti, sarà tenuto a rimborsare all'organizzatore le spese di recesso, o, in alternativa, se previste, delle spese di recesso standard (penali di cancellazione) previste dall'organizzatore, che dipendono dalla destinazione prescelta e dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza. **Le spese di recesso standard (penale di cancellazione) si applicano se non diversamente specificato nel preventivo o nella conferma di prenotazione. Sono fatte salve le eventuali diverse condizioni comunicate in relazione ai singoli servizi turistici oggetto di contratto.** In assenza di preventiva indicazione delle spese di recesso standard e in assenza di indicazioni nella conferma di prenotazione, nel caso in cui l'Utente intenda, prima della partenza, in ogni momento, recedere dal contratto di pacchetto turistico, fuori dai casi previsti nei commi precedenti, sarà tenuto a rimborsare all'organizzatore le spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta. 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. **Oltre alle spese di recesso come indicate in precedenza,** l'Utente che intenda, prima della partenza, in ogni momento, recedere dal contratto di pacchetto turistico, sarà tenuto a rimborsare all'organizzatore il costo della biglietteria aerea già emessa e il costo relativo alle spese di gestione pratica che è sempre dovuto, non rimborsabile e comprensivo di imposte e tasse di legge, e di eventuali polizze assicurative emesse e visti. Alcuni servizi potrebbero essere **completamente non rimborsabili e/o** soggetti a penali speciali **e tali caratteristiche** saranno comunicate all'atto della prenotazione. Se non espressamente compresa nel prezzo, è specificamente consigliata la stipula di polizza assicurativa a copertura delle spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore e delle penali come in precedenza indicate. La mancata stipula di polizza assicurativa a copertura delle spese di recesso unilaterale da parte del viaggiatore comporta che saranno a suo carico le spese a copertura del recesso unilaterale anche in ipotesi motivo imprevisto, sopraggiunto e a lui non imputabile.

L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire all'Utente il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:

- a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto 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, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
- b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo all'Utente senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

L'organizzatore procede ai rimborsi, in caso dovuti, dopo aver detratto le adeguate spese, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso. In tali casi, si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.

Singoli Servizi

Per i singoli servizi turistici, l'Utente prende atto che le tariffe dei singoli fornitori, incluse quelle dei trasporti, dei noleggi e delle strutture ricettive, hanno condizioni specifiche. I biglietti e le prenotazioni emesse, normalmente, non sono modificabili e rimborsabili.

25. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO PRIMA DELLA PARTENZA

L'organizzatore del pacchetto turistico si riserva di modificare unilateralmente le condizioni del contratto diverse dal prezzo ai sensi dell'articolo 39 del Codice del Turismo, che siano di scarsa importanza.

L'organizzatore comunica la modifica all'Utente in modo chiaro e preciso su un supporto durevole, ad esempio via e-mail. 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'articolo 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può:

- a) accettare la modifica proposta dall'organizzatore;
- b) recedere dal contratto senza corrispondere penali. In caso di recesso l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

L'organizzatore informa, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto;
- b) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

Il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo. Solo in caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico per aumento del prezzo oltre l'8% o modifiche essenziali come sopra individuate e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati:

- a) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto;
- b) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito;

c) non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

26. ASSISTENZA

IVP presta assistenza tramite il proprio servizio di Customer Service, in lingua italiana ed in inglese, ai visitatori ed agli Utenti registrati alla piattaforma nei giorni ed orari lavorativi specificati nella home page del Sito sezione "contatti".

All'Utente viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere il fornitore/erogatore, nei giorni ed orari non lavorativi per IVP, al verificarsi di possibili problematiche strettamente collegate a servizi o pacchetti turistici confermati da IVP.

27. RECLAMO

Qualunque reclamo per mancata o incorretta esecuzione del contratto dovrà essere segnalato dall' Utente, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, in loco al fornitore, all'organizzatore del pacchetto e in ogni caso al rappresentante locale (se previsto) senza ritardo, affinché l'organizzatore/o erogatore del servizio vi ponga tempestivamente rimedio a meno che ciò non sia impossibile o incorra in costi sproporzionati in considerazione dell'importanza della non conformità e del valore dei servizi di viaggio interessati.

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal Codice del Turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore ovvero dell'effettivo erogatore del servizio.

Per qualunque disservizio legato ai voli e in caso di perdita o deterioramento del bagaglio durante il trasporto aereo, prima di formulare qualunque reclamo, l'Utente è tenuto a rivolgersi alla compagnia aerea: facendole constatare il disservizio, la perdita o il deterioramento dei bagagli prima di lasciare l'aeroporto, successivamente sporgendo una denuncia, cui allegare gli originali dei seguenti documenti: titolo di trasporto, dichiarazione della perdita, ricevuta della registrazione del bagaglio. In caso di perdita o deterioramento del bagaglio durante il trasporto aereo o in caso di ritardo del volo aereo, se l'Utente ha sottoscritto un'assicurazione a copertura di tali rischi, è tenuto a presentare una denuncia alla compagnia di assicurazioni entro il termine previsto nel suddetto contratto.

La compagnia di assicurazioni accetterà solamente le domande accompagnate da tutti i giustificativi previsti dal contratto.

Per la risoluzione delle controversie le parti avranno la possibilità di presentare reclamo sul Sito www.camera-arbitrale.it

28. ASSICURAZIONI

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo) nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. IVP raccomanda all'Utente di stipulare un'assicurazione di viaggio.

Nel caso di acquisto di un'assicurazione di viaggio attraverso il Sito, il contratto sarà direttamente concluso, con la Compagnia di Assicurazione, i cui termini e condizioni si applicano a tale assicurazione: IVP ha la mera funzione di intermediario.

29. LEGGE APPLICABILE

Le presenti Condizioni Generali e la relazione tra l'Utente e IVP sono disciplinati, dalla legge italiana, ivi inclusi il Codice del Turismo e il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del Consumo, per la parte relativa ai contratti a distanza. Le presenti Condizioni sono redatte in lingua italiana. I contratti conclusi sul Sito di IVPGT si intendono stipulati in Italia e regolati dalla Legge italiana, fatti salvi gli ulteriori diritti spettanti ai Consumatori in base alla Legge dello Stato di residenza. Per qualsiasi controversia inerente ai presenti termini e condizioni sarà competente il foro del circondario della Corte di appello Milano, fatti salvi i diritti dei Consumatori di agire anche e presso il foro dello Stato in cui hanno la residenza e di resistere solo nello Stato di residenza.

30. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006

Ai sensi dell'art.17 della legge n. 38/2006, la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.