I. Impresum

I. Informazioni aziendali

Il gestore del portale web www.etiviaggi.it è l'azienda

Express Travel international GmbH

Karlsplatz 3

1010 Vienna

Telefono: + 43 1 512 42 16

Fax: + 43 1 512 42 17

Tribunale competente: Vienna

Numero di registrazione: FN 264280y

ID: ATU61836918

Amministratori: Maja Jennifer Köhl, Martin Hafner

Proprietario ed editore: Express Travel International GmbH

Membro dell'OMS, sezione Agenzie di viaggio / organizzatori di viaggi

Ufficio di Maribor:

ETI potovanja, d.o.o.

Slovenska ul 21.

Tel: +386 2 228 0 350

Fax: +386 2 228 0 366

Numero di registrazione: 6611192000

ID IVA: SI55943985

Informazioni, dati, complimenti e reclami: info@etiviaggi.it

Orario di apertura: lunedì - venerdì 9.00 - 18.00, sabato, domenica e festivi chiuso.

I. DISPOSIZIONI GENERALI

I termini e le istruzioni generali per il viaggio sono parte integrante di tutti i contratti di organizzazione di viaggi e dei nostri pacchetti. Il passeggero è informato e accetta irrevocabilmente i termini e le istruzioni al momento della firma del contratto. ETI potovanja d.o.o. vende pacchetti solo ad acquirenti residenti in Slovenia.

Nel caso di vendita su Internet, si considera che il passeggero sia informato e accetti integralmente i termini e le condizioni selezionando l'icona "Ho letto i termini e le condizioni generali e accetto". Le disposizioni dei termini e delle istruzioni generali possono essere consultate sul sito web www.etipotovanja.si, dove sono appositamente contrassegnati e accessibili al pubblico.

L'offerta dell'agenzia ETI potovanja d.o.o. pubblicata su Internet non è vincolante. La registrazione/prenotazione effettuata da parte di un passeggero legalmente capace (maggiore di 18 anni) costituisce un'offerta vincolante rivolta all'agenzia. Il contratto si considera concluso nel momento in cui l'agenzia conferma l'accettazione dell'offerta del passeggero tramite e-mail o in altro modo. L'e-mail ricevuta dal passeggero dall'agenzia subito dopo aver effettuato l'ordine conferma solo che l'ordine è stato inviato e non costituisce ancora l'accettazione dell'offerta da parte dell'agenzia.

Il luogo di adempimento del contratto è il luogo in cui si trova la sede di ETI potovanj d.o.o.

Per eventuali dispute derivanti dal rapporto contrattuale tra l'agenzia e il passeggero che non possono essere risolte in via pacifica, il tribunale di Maribor è quello competente.

II. PRENOTAZIONE, MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE, ANNULLAMENTO

Se hai selezionato un viaggio su Internet e hai ulteriori domande relative all'offerta dell'agenzia, puoi porre la tua domanda tramite il modulo online disponibile sul sito web dell'agenzia al link "Richiesta non vincolante". Se desideri prenotarti per un viaggio, seleziona il link "Prenotazione online", che ti porterà alla pagina di prenotazione. Nella prenotazione devi inserire i tuoi dati personali richiesti, che saranno protetti da ETI potovanja d.o.o. in conformità con la legge vigente. Dopo aver inserito i dati personali e scelto il metodo di pagamento, i dettagli del viaggio selezionato saranno sempre visibili sulla destra dello schermo sotto "Riepilogo", fai clic sul link "Prenotazione vincolante del viaggio" per completare il processo di prenotazione. Puoi modificare i dati inseriti nella prenotazione in qualsiasi

momento utilizzando la freccia "Seleziona" situata nella parte superiore della pagina web. Puoi interrompere il processo di ordinazione in qualsiasi momento chiudendo il browser.

III. LINGUA CONTRATTUALE

Il contratto stipulato tra il passeggero e l'agenzia, così come tutte le informazioni, sono in lingua italiana. È inoltre garantito un servizio clienti e la gestione dei reclami in lingua italiana.

IV. PREZZO

Il prezzo che il passeggero è tenuto a pagare per il viaggio è quello in vigore al momento dell'invio della prenotazione da parte del passeggero e include l'IVA e le spese postali relative all'invio dei documenti.

V. PAGAMENTO

ETI potovanja d.o.o. accetta i seguenti metodi di pagamento:

Carte di credito Visa e Mastercard

Bonifico bancario sul conto dell'agenzia (possibile solo se effettuato un mese prima dell'inizio del viaggio)

VI. TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

I termini e le istruzioni generali per il viaggio sono parte integrante di tutti i contratti di organizzazione di viaggi e dei nostri pacchetti. Il passeggero è informato e accetta irrevocabilmente i termini e le istruzioni al momento della firma del contratto.

Il luogo di adempimento del contratto è il luogo in cui si trova la sede di ETI potovanja d.o.o. Per eventuali dispute derivanti dal rapporto contrattuale tra l'agenzia e il passeggero che non possono essere risolte in via pacifica, il tribunale competente è quello di Maribor.

ETI potovanja d.o.o. può agire come intermediario (sezione A) e/o come organizzatore (sezione B) di viaggi. L'agenzia, in qualità di intermediario, si impegna a cercare di concludere, a nome e per conto del passeggero, un contratto di organizzazione di viaggio o un contratto per uno o più servizi turistici che consentono un viaggio o un soggiorno forniti da altri organizzatori di viaggi. L'organizzatore è un'azienda che organizza viaggi o pacchetti turistici e li vende o offre direttamente o indirettamente tramite un venditore. Un'azienda che agisce come organizzatore di viaggi può anche fungere da intermediario se si tratta di servizi turistici forniti da altri organizzatori (ad esempio, un'escursione facoltativa nella località di vacanza), a condizione che questa funzione di intermediazione sia resa nota.

A. AGENZIA TURISTICA COME INTERMEDIARIO

Le seguenti condizioni sono parte integrante e costituiscono la base del Contratto di intermediazione di viaggio che il cliente conclude con l'agenzia ETI potovanja d.o.o. come intermediario.

Prenotazione/Conclusioni del contratto

Il passeggero può prenotarsi per un pacchetto turistico tramite iscrizione scritta o a distanza.

L'agenzia turistica deve confermare per iscritto immediatamente le prenotazioni effettuate a distanza. Nella conferma di accettazione della prenotazione, l'agenzia turistica deve indicare tutte le informazioni essenziali sulla prenotazione del cliente e descrivere il programma di viaggio o l'offerta turistica per la quale il passeggero si è prenotato (anche facendo riferimento a un catalogo, a un opuscolo, ecc.).

Per i pacchetti turistici di altri organizzatori di viaggio, si applicano le loro Condizioni generali, che sono indicate nei loro listini prezzi o programmi. Il nome dell'organizzatore responsabile è indicato nel contratto o nel modulo di prenotazione. Nel caso in cui, prima della conclusione del contratto, le condizioni generali dell'organizzatore di viaggio non siano state completamente o parzialmente accessibili al passeggero per ragioni oggettive, valgono anche per tali viaggi le condizioni generali pertinenti, nella parte in cui non sono state accessibili al passeggero. La persona che effettua la prenotazione per un pacchetto turistico per sé o per terze persone è considerato il cliente e assume la responsabilità nei confronti dell'agenzia e delle terze persone nel caso in cui non abbia informato

correttamente le terze persone sugli obblighi contrattuali e si assume l'obbligo di adempiere integralmente al contratto nei confronti dell'agenzia (pagamento, recesso dal contratto, ecc.). L'agenzia turistica può richiedere un rimborso delle spese per l'elaborazione della prenotazione e un pagamento anticipato minore al momento della prenotazione. Il saldo rimanente e il rimborso di altre spese (spese telefoniche, telefax, ecc.) devono essere pagati al momento della consegna dei documenti di viaggio (voucher). Se ci sono più organizzatori di viaggi e sono stati emessi più voucher, il pagamento è dovuto esclusivamente all'organizzatore per il quale è stato emesso il relativo voucher. L'organizzatore deve fornire al passeggero una conferma di prenotazione al momento della conclusione del contratto o immediatamente dopo.

Informazioni e altri servizi

2.1 Informazioni sulle normative relative ai passaporti, visti, valuta, dogane e disposizioni sanitarie

Il passeggero che si prenota per un viaggio all'estero deve essere in possesso di un passaporto valido o di un altro documento valido appropriato per l'ingresso nel singolo Paese.

Prima del viaggio, l'agenzia turistica deve fornire al passeggero le informazioni generali sui passaporti, sui visti, in particolare sui tempi necessari per ottenerli, nonché informazioni sulle formalità sanitarie richieste per il viaggio e il soggiorno nella località di destinazione.

I passeggeri che non hanno la cittadinanza italiana devono informarsi presso il proprio Consolato sui regolamenti vincolanti.

Il passeggero è tenuto ad informarsi autonomamente sulle normative vigenti relative ai documenti di viaggio, ai visti, alla valuta, alle normative doganali e sanitarie applicabili nel luogo di destinazione e si assume la responsabilità di adempiere ai requisiti stabiliti dalle normative.

L'organizzatore fornisce anche le raccomandazioni e i requisiti in materia di assistenza sanitaria, ma ciò non influisce sulla responsabilità di ogni singolo passeggero di consultare un medico competente per ottenere informazioni sulla protezione sanitaria raccomandata o obbligatoria per il viaggio nel paese desiderato e di intraprendere tutte le azioni necessarie al riguardo. L'organizzatore consiglia ai passeggeri di ottenere le informazioni necessarie tramite il Ministero degli Esteri.

Nel caso in cui al passeggero venga negato di viaggiare nel paese di destinazione per sua colpa o negligenza, a causa della mancata osservanza dei regolamenti del paese di destinazione relativi al viaggio o per il mancato rilascio tempestivo di un visto, l'organizzatore può addebitare al passeggero le spese sostenute per l'organizzazione del suo viaggio.

2.2 Informazioni sul pacchetto turistico

L'intermediario è tenuto a presentare al passeggero, nel miglior modo possibile, il pacchetto turistico proposto, tenendo conto di tutte le caratteristiche del pacchetto turistico e della località di destinazione.

Posizione legale e responsabilità

L'agenzia turistica come intermediario è responsabile per:

una selezione accurata dell'organizzatore del viaggio in ogni caso e per un'adeguata elaborazione dei dati personali ottenuti;

una corretta intermediazione, che include un'adeguata informazione del passeggero sul pacchetto turistico e la trasmissione di tutti i documenti relativi al viaggio. L'intermediario è tenuto a trasmettere tutte le comunicazioni, le dichiarazioni di volontà e le prove di pagamento fornite dal passeggero all'organizzatore del viaggio o viceversa (come ad esempio modifiche ai servizi o ai prezzi concordati, dichiarazioni di recesso, reclami).

L'agenzia turistica come intermediario non è responsabile per l'inadempimento del contratto di viaggio e per gli obblighi relativi all'organizzazione del viaggio. All'atto della conclusione del contratto di viaggio, l'agenzia turistica deve rilasciare al passeggero una conferma dell'organizzazione del viaggio che, oltre agli elementi stabiliti dalla legge, deve contenere anche il nome e l'indirizzo dell'intermediario e l'indicazione che agisce come intermediario nella vendita. Se la conferma non indica la qualità di intermediario, l'intermediario è considerato, ai sensi della legge, come organizzatore.

Inadempimento contrattuale

Se l'agenzia turistica viola intenzionalmente o con grave negligenza i suoi obblighi come intermediario, è tenuta a risarcire il passeggero per il danno subito. Nel caso in cui si verifichi un danno a causa di una condotta negligente dell'agenzia, il risarcimento per il danno è limitato all'importo della provvigione per l'operazione di intermediazione ricevuta o che sarebbe stata ricevuta.

B. AGENZIA TURISTICA COME ORGANIZZATORE

Le seguenti condizioni sono parte integrante e la base del contratto di organizzazione del viaggio, stipulato tra i passeggeri e l'agenzia turistica come organizzatore del viaggio, direttamente o tramite un intermediario. Le disposizioni delle condizioni generali che disciplinano gli obblighi dell'agenzia turistica come intermediario si applicano anche nei casi in cui l'agenzia turistica agisca come organizzatore del viaggio.

Prenotazione/ Contratto di viaggio

Il contratto di organizzazione del viaggio viene stipulato quando il passeggero e l'organizzatore concordano su tutti gli elementi essenziali del contratto (prezzo, servizio e data). Con l'accordo sugli elementi essenziali del contratto, l'acquirente acquisisce diritti e obblighi.

La prenotazione effettuata dal richiedente costituisce un'offerta vincolante presentata all'organizzatore. La prenotazione può essere effettuata solo per iscritto. Il richiedente può effettuare la prenotazione per sé e per gli altri partecipanti al viaggio. In merito agli obblighi derivanti dal contratto per gli altri partecipanti, il richiedente è responsabile allo stesso modo che per i propri, come confermato da una dichiarazione esplicita.

Inoltre, il richiedente deve presentare una dichiarazione al momento della prenotazione degli altri partecipanti al viaggio, affermando di essere autorizzato a prenotare a nome e per conto degli altri partecipanti. Il contratto di organizzazione del viaggio entra in vigore per tutti i partecipanti il giorno in cui ETI potovanja d.o.o. accetta la prenotazione, senza richiedere una forma particolare. Dopo la conclusione del contratto di viaggio, ETI potovanja d.o.o. fornirà al passeggero un certificato di viaggio (voucher). Nel caso di acquisto di un pacchetto turistico tramite un'altra agenzia, il certificato di viaggio verrà fornito solo a quest'ultima. All'atto della prenotazione, il passeggero è tenuto a effettuare un deposito pari al 10% del prezzo del pacchetto.

Cambio di passeggero

Se non diversamente concordato, il passeggero può designare un'altra persona per usufruire dei servizi concordati al suo posto, a condizione che soddisfi i requisiti specifici previsti per quel particolare viaggio e che il passeggero rimborsi all'organizzatore le spese sostenute per il cambio. Il cambio del passeggero può avvenire in due modi:

Cessione del diritto di usufruire dei servizi del pacchetto turistico

Se il passeggero, che è il contraente del contratto, cede il diritto di usufruire di tutti o alcuni dei servizi del pacchetto turistico a un'altra persona, il contratto di organizzazione del viaggio rimane invariato e il contraente rimane completamente responsabile per il suo adempimento. In tal caso, il passeggero sopporta anche i costi aggiuntivi che ne derivano.

Trasferimento di sistemazione turistica/vacanza

Se un cliente non può usufruire di un pacchetto turistico, può trasferire il contratto a un'altra persona. L'agenzia turistica deve essere informata del trasferimento entro un adeguato termine e acconsentire al trasferimento. Il trasferente e il beneficiario del pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per tutti i pagamenti relativi al pacchetto turistico e per i costi aggiuntivi sostenuti dall'agenzia turistica a causa del trasferimento del pacchetto turistico.

Contenuto del contratto, informazioni e altri servizi

Oltre alle informazioni già specificate nelle Condizioni generali relative all'intermediario (ad esempio: informazioni sui requisiti per l'ingresso nel Paese in termini di documenti di viaggio, visti, norme valutarie, doganali e sanitarie), l'organizzatore del viaggio deve informare adeguatamente il

passaggero sui servizi offerti. La descrizione del servizio o del pacchetto del catalogo in vigore al momento della prenotazione del pacchetto turistico, nonché tutte le altre informazioni indicate nel catalogo e l'attuale tariffario dell'organizzatore, fanno parte integrante del contratto di organizzazione del viaggio, a meno che non sia stata concordata diversamente al momento della prenotazione. Altri accordi sono validi solo se stipulati per iscritto.

Gli intermediari o i rivenditori autorizzati non possono accettare altre obbligazioni o fare promesse senza il consenso scritto di ETI potovanja d.o.o., che vadano oltre la descrizione del pacchetto turistico e dei servizi presenti nel catalogo. Un accordo aggiuntivo o diverso può essere accettato dall'intermediario o dal rivenditore autorizzato solo se il passeggero viene esplicitamente informato che si tratta di un accordo non vincolante, la cui validità dipende dal consenso di ETI potovanja d.o.o.

Viaggi/pacchetti turistici ad alto rischio

Per i viaggi/pacchetti turistici ad alto rischio (ad esempio, viaggi con carattere di spedizione), l'agenzia turistica come organizzatore non è responsabile per le conseguenze derivanti dalla presenza di rischi, che non siano causate dalla violazione degli obblighi contrattuali da parte dell'agenzia turistica. Il dovere dell'agenzia turistica come organizzatore del viaggio è quello di preparare attentamente il viaggio e di selezionare accuratamente le persone e le aziende responsabili dei singoli servizi di viaggio.

Esecuzione non corretta

5.1 Reclamo per inadempimento

Il consumatore deve informare l'organizzatore del viaggio, senza ritardo ingiustificato e tenendo conto di tutte le circostanze del caso, di tutte le discordanze riscontrate durante l'esecuzione dei servizi di viaggio inclusi nel contratto. L'organizzatore del viaggio deve correggere le discordanze entro un periodo ragionevole, a meno che ciò non sia possibile o comporti costi sproporzionati, tenendo conto dell'entità delle discordanze e del valore dei servizi di viaggio in cui si sono verificate le discordanze contrattuali. Se le carenze non sono state corrette, il passeggero può richiedere una riduzione proporzionale del prezzo per i servizi non eseguiti in modo adeguato o di scarsa qualità, al termine del viaggio. Il passeggero non può richiedere con successo una riduzione del prezzo se non segnala la carenza dei servizi sul posto.

La richiesta di riduzione del prezzo può essere presentata solo se l'organizzatore non corregge le carenze nei propri servizi entro un periodo ragionevole.

5.2 Danno

L'organizzatore del viaggio è responsabile per il danno causato al passeggero in caso di inadempimento totale o parziale del contratto e delle obbligazioni stabilite dalla legge relative all'organizzazione del viaggio. L'organizzatore non è responsabile per il trasporto dei bagagli e non si assume responsabilità per bagagli danneggiati o smarriti, né per il furto di bagagli o di altri oggetti di valore nell'hotel. La segnalazione di bagagli smarriti o danneggiati è responsabilità del passeggero, da indirizzare al vettore o all'hotel. L'agenzia turistica come organizzatore non è responsabile per i danni a oggetti che di solito non vengono portati in viaggio, a meno che l'agenzia turistica non li abbia presi in custodia o che il danno sia causato da un'azione intenzionale o da una grave negligenza da parte dell'agenzia turistica.

5.3 Notifica di errore

Il passeggero deve comunicare immediatamente al rappresentante dell'agenzia turistica ogni violazione relativa all'esecuzione del contratto di viaggio che viene rilevata durante il viaggio. A condizione che il passeggero sia a conoscenza del rappresentante e che quest'ultimo sia raggiungibile nel luogo di soggiorno/durante il viaggio. Prima della partenza, l'organizzatore deve informare per iscritto il passeggero sull'obbligo di segnalare le violazioni e consentirgli di presentare un reclamo in modo semplice e accessibile. Se non c'è un rappresentante dell'agenzia turistica nel luogo di soggiorno o durante il viaggio, il passeggero è tenuto a informare e richiedere la correzione degli errori al fornitore del servizio pertinente (ad esempio, l'hotel, la compagnia aerea).

Procedura di reclamo: sul posto, il passeggero deve reclamare immediatamente il servizio inadeguato presso il rappresentante dell'organizzatore o, in caso di sua assenza, presso il fornitore del servizio. Il passeggero deve collaborare con il rappresentante nella risoluzione della causa del reclamo. Se il passeggero non accetta la soluzione proposta che corrisponde ai servizi pagati secondo il programma, l'agenzia non considererà successivamente la richiesta del passeggero di ridurre il prezzo del viaggio o di ottenere un risarcimento. Se non è possibile eliminare la causa del reclamo, il passeggero deve compilare un verbale di reclamo sul posto insieme al rappresentante, alla guida dell'organizzatore o, in caso di loro assenza, al fornitore del servizio, e inviarlo al passeggero insieme alle prove (certificati dell'hotel, del trasportatore, fatture) entro 2 (due) anni dalla comparsa della non conformità, all'indirizzo di ETI potovanja d.o.o., Slovenska ulica 21, 2000 Maribor. L'agenzia risponderà per iscritto al reclamo entro un periodo ragionevole. Se per colpa dell'agenzia non si è verificata l'esecuzione del programma o di alcuni servizi, il passeggero ha il diritto di ottenere una riduzione del prezzo corrispondente al valore reale dei servizi non eseguiti. L'organizzatore è responsabile verso il passeggero per un danno causato fino a un massimo di tre volte l'importo totale del prezzo del pacchetto turistico del passeggero danneggiato, questa limitazione non si applica al risarcimento dei danni fisici o dei danni causati intenzionalmente o per negligenza.

Nel caso in cui ETI potovanja d.o.o. agisca come vettore aereo contrattuale, sarà responsabile in conformità con le norme internazionali, in particolare la "Convenzione di Montreal", e si applicano le limitazioni di responsabilità previste dalla convenzione. Per i casi in cui la responsabilità di ETI potovanja d.o.o. non è disciplinata dai presenti termini e condizioni generali, si applicano le disposizioni di legge.

5.4 Categorizzazione

Gli hotel nel programma sono contrassegnati dalla classificazione ufficiale valida nei singoli Paesi, che può differire dalla classificazione valida in Slovenia. Il cibo, il comfort, i servizi e le altre offerte, comprese le spiagge e le piscine, sono sotto il controllo delle organizzazioni turistiche locali e l'organizzatore non ha alcuna influenza su di esse. Gli standard delle offerte turistiche tra le destinazioni o i paesi selezionati sono diversi e non possono essere confrontati tra loro.

L'offerta "tutto incluso" è vincolata dalle regole interne dell'hotel in base all'arrivo e alla partenza, di solito dalle 15:00 alle 10:00, indipendentemente dall'orario di arrivo/partenza dall'aeroporto. Le offerte possono variare tra i singoli hotel. Di solito, il servizio di base nell'offerta "tutto incluso" include la pensione completa (colazione, pranzo e cena) con bevande incluse.

Con la prenotazione di una "camera economica", potrebbe essere possibile ottenere una posizione meno favorevole (ad esempio, vista sul parcheggio, sopra una discoteca, vicino all'ascensore, ...). Inoltre, non è possibile scegliere il tipo di letti (possono essere separati o matrimoniali).

In caso di alloggio di tre o più persone nella stessa camera, si avvisa i passeggeri che verranno forniti letti aggiuntivi, che non saranno sempre equivalenti a quelli di base.

Presentazione di eventuali richieste

Si consiglia al passeggero di ottenere conferme scritte sulla mancata o insufficiente erogazione del servizio o di procurarsi altre prove o testimoni e di presentare eventuali richieste immediatamente dopo il ritorno dal viaggio direttamente all'agenzia turistica come organizzatore o all'agenzia turistica come intermediario, poiché una maggiore lontananza temporale dall'evento può influire sulla difficoltà di prova. Il passeggero può presentare una richiesta di riduzione del prezzo entro due anni dalla comparsa della non conformità.

Disdetta del contratto

7.1 Disdetta del passeggero prima dell'inizio del viaggio

Il passeggero può recedere in qualsiasi momento dal contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del viaggio. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore del viaggio può richiedere al consumatore il pagamento di un'adeguata e giustificata penale di disdetta.

a) Disdetta senza spese

Oltre ai casi previsti per legge, il passeggero può recedere dal contratto di organizzazione del viaggio senza spese se le condizioni essenziali del contratto di viaggio cambiano in modo significativo: se l'obiettivo del contratto di organizzazione del viaggio/vacanza non viene raggiunto; se il prezzo concordato (articolo 8.1 di queste Condizioni generali) aumenta più del 8%; se prima dell'inizio del viaggio si verificano circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo del viaggio o nelle immediate vicinanze che influiscono in modo significativo sull'esecuzione del pacchetto turistico o circostanze inevitabili e straordinarie che influiscono in modo significativo sul trasporto del consumatore nel luogo del viaggio. In questo caso, il passeggero non ha il diritto di richiedere un risarcimento dei danni.

L'organizzatore è tenuto a spiegare immediatamente al passeggero ogni modifica al contratto di organizzazione del viaggio, sia direttamente che tramite l'intermediario, e ad informarlo delle opzioni di scelta per accettare la modifica del contratto di organizzazione del viaggio o per recedere a causa della modifica. Se il consumatore non risponde entro il termine fissato, si presume che egli receda dal contratto.

b) Disdetta con spese di cancellazione

Le spese di disdetta sono proporzionali al prezzo del viaggio, al momento in cui viene presentata la dichiarazione di disdetta e al tipo di viaggio. Per il prezzo del viaggio/vacanza si intende l'intero prezzo del servizio concordato contrattualmente.

Il passeggero può recedere dal contratto di organizzazione del viaggio in qualsiasi momento previo pagamento delle spese di disdetta, ad eccezione dei casi indicati al punto a), quando il passeggero non è tenuto a pagare le spese.

Sulle spese del passeggero verranno applicate le seguenti percentuali:

Nel caso di pacchetto turistico che include volo charter (affitto), viaggi di gruppo-IT (viaggi di gruppo in linea regolare), viaggi di gruppo in autobus (viaggi di più giorni)

fino al 30° giorno prima dell'inizio del viaggio 20% del prezzo del viaggio

dal 29° al 22° giorno prima dell'inizio del viaggio 40% del prezzo del viaggio

dal 21° al 15° giorno prima dell'inizio del viaggio 50% del prezzo del viaggio

dal 14° all'8° giorno prima dell'inizio del viaggio 70% del prezzo del viaggio

dal 7° giorno al giorno della partenza 100% del prezzo del viaggio

mancata partecipazione 100% del prezzo del viaggio

Per prenotazioni alberghiere, appartamenti per vacanze, viaggi in nave, escursioni in autobus di un giorno, treni speciali e viaggi in aereo a tariffe speciali si applicano condizioni speciali, che devono essere specificate nel programma dettagliato.

ETI Travel LLC si riserva il diritto di richiedere un risarcimento più elevato rispetto ai costi sopra menzionati nel caso in cui possa dimostrare che sono stati effettivamente sostenuti costi significativamente più elevati rispetto a quelli fissati in modo forfettario per il singolo caso. In tal caso, ETI Travel LLC è tenuta a calcolare e dimostrare il risarcimento richiesto, tenendo conto dei risparmi sui costi e dell'eventuale utilizzo di servizi di viaggio altrove. Tale metodo di determinazione del risarcimento si applica in particolare ai viaggi contrassegnati dal marchio "MIXX".

In caso di recesso del consumatore dal contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore del viaggio è tenuto a restituire al consumatore tutti i pagamenti effettuati, ad eccezione della penale specificata al punto 1, senza ritardo ingiustificato, ma entro 14 giorni dalla revoca del contratto.

Dichiarazione di recesso

In caso di recesso dal contratto, devono essere considerati i seguenti punti:

In qualsiasi momento il passeggero può comunicare all'agenzia di viaggi presso cui è stata effettuata la prenotazione del viaggio, la volontà di recedere dal contratto di organizzazione del viaggio.

Il passeggero deve recedere dal contratto di organizzazione del viaggio per iscritto, inviando una dichiarazione scritta per posta raccomandata, consegnandola personalmente all'agenzia o inviandola per posta elettronica. La data in cui la notifica scritta viene consegnata all'agenzia è la data da cui si calcolano i costi.

c) Non presentazione (no-show)

La non presentazione (no-show) significa che il passeggero non si presenta al punto di partenza o alla

struttura di alloggio, o se la partenza viene ritardata a causa della sua negligenza o di un evento casuale che gli è accaduto. Se il passeggero non può o non vuole più usufruire dei servizi rimanenti dell'arrangiamento turistico, saranno addebitati i seguenti costi:

Per i servizi menzionati al punto c) 1 (voli speciali, ecc.) 100% del prezzo del viaggio

d) Diritti dell'organizzatore per un risarcimento completo

L'organizzatore si riserva il diritto di richiedere al passeggero un risarcimento pari al danno effettivamente subito a causa della revoca del passeggero dal contratto o dal "no-show", indipendentemente dalle disposizioni di questi termini e condizioni generali che stabiliscono l'importo dei costi che l'organizzatore può addebitare in tali casi. L'organizzatore è tenuto a specificare l'importo di tale risarcimento, tenendo conto.

e) Trasferimento del contratto

Fino all'inizio del viaggio, il passeggero può richiedere il trasferimento del contratto di organizzazione del viaggio a un terzo. In tal caso, l'organizzatore del viaggio informa il trasferente dei costi effettivi del trasferimento del contratto di viaggio con pacchetto turistico. Tali costi devono essere ragionevoli e non devono superare i costi effettivi sostenuti dall'organizzatore del viaggio per il trasferimento del contratto.

L'organizzatore può rifiutare il consenso per il trasferimento o la modifica nel caso in cui il terzo non soddisfi i requisiti di viaggio, la sua partecipazione al viaggio potrebbe essere contraria alle normative o se la richiesta di modifica è stata effettuata così tardi da non consentire di informare i singoli fornitori di servizi. Nel caso in cui il contratto di organizzazione del viaggio venga trasferito a un terzo, sia il contraente che il terzo sono responsabili in modo solidale per l'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto nei confronti dell'organizzatore, nonché per il pagamento dei relativi costi.

7.2 Rinuncia da parte dell'organizzatore prima dell'inizio del viaggio

a) L'organizzatore può rinunciare al contratto di organizzazione del viaggio se non si raggiunge il numero minimo di passeggeri stabilito nella conferma di viaggio o nel programma di viaggio, a condizione che il passeggero sia stato informato di tale circostanza entro un termine adeguato, che non può essere inferiore a:

20 giorni prima dell'inizio previsto del viaggio per viaggi superiori a 6 giorni,

7 giorni prima dell'inizio previsto del viaggio per viaggi con durata da 2 a 6 giorni,

48 ore prima dell'inizio previsto per viaggi di un solo giorno.

Se l'organizzatore non raggiunge il numero minimo di passeggeri a causa della sua negligenza, l'acquirente può richiedere un risarcimento, che è forfettizzato con l'importo delle spese di cancellazione. Per i viaggi con aerei, treni o navi speciali, il numero minimo di passeggeri corrisponde all'80% dell'occupazione.

b) L'organizzatore del viaggio può rinunciare completamente o parzialmente al contratto se si verificano circostanze straordinarie prima o durante l'esecuzione del contratto, che non erano prevedibili, né potevano essere evitate o prevenute, ma che avrebbero costituito un motivo valido per non concludere il contratto se fossero già esistite al momento della sua conclusione. Esempi di forza maggiore includono disposizioni governative, scioperi, guerre o situazioni simili a guerre, epidemie, catastrofi naturali, ecc.

c) In caso di a) e b), il passeggero riceve il rimborso dell'importo pagato. Ha il diritto di scegliere un servizio sostitutivo in conformità con il punto 7.1 b) di questi Termini e Condizioni Generali. Il passeggero non ha diritto al rimborso delle spese amministrative e dell'assicurazione stipulata presso l'assicuratrice.

7.3 Recesso dell'organizzatore dopo l'inizio del viaggio

L'organizzatore può recedere dal contratto dopo l'inizio dell'esecuzione se il comportamento inappropriato del passeggero durante il viaggio di gruppo, l'inosservanza di avvertimenti ripetuti o il disturbo del viaggio/pacchetto turistico lo giustificano. In tal caso, il passeggero è tenuto a risarcire all'organizzatore eventuali danni causati.

Modifiche al contratto

8.1 Modifiche del prezzo

L'organizzatore del viaggio si riserva il diritto di modificare il prezzo dopo la conclusione del contratto per motivi indipendenti dalla sua volontà. L'aumento del prezzo è possibile solo come conseguenza diretta di modifiche:

al prezzo del trasporto dovuto a variazioni del costo del carburante o di altre fonti di energia;
alle tasse o oneri relativi ai servizi di viaggio inclusi nel contratto, imposti da terze parti che non sono direttamente coinvolte nell'esecuzione del pacchetto turistico, comprese tasse turistiche, tasse di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti;
ai tassi di cambio valutari legati al pacchetto turistico.

Se tali modifiche comportano una riduzione del prezzo del pacchetto, l'organizzatore è tenuto a riconoscere al passeggero la riduzione e a restituirgli la differenza. In caso di riduzione del prezzo, l'organizzatore del viaggio può dedurre dal rimborso dovuto al consumatore i costi amministrativi effettivamente sostenuti a seguito della riduzione del prezzo. Su richiesta del consumatore, l'organizzatore del viaggio deve fornire la documentazione relativa a tali costi amministrativi.

L'organizzatore del viaggio può richiedere un aumento del prezzo concordato solo se le modifiche al prezzo dopo la conclusione del contratto di viaggio e il metodo di calcolo della modifica sono specificati nel certificato di viaggio. Il prezzo del viaggio può essere aumentato almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto turistico. L'organizzatore deve informare chiaramente e in modo comprensibile il consumatore sulla modifica, includendo una giustificazione e un calcolo dell'aumento. Se l'aumento del prezzo supera l'8%, il passeggero può recedere dal contratto di organizzazione del viaggio senza dover pagare alcuna penale, come specificato all'articolo 7.1 a) di questi Termini e Condizioni Generali. Il consumatore può accettare la modifica proposta o recedere dal contratto di viaggio organizzato, senza dover pagare alcuna penale, entro un periodo ragionevole stabilito dall'organizzatore del viaggio. Se il consumatore non risponde entro il termine stabilito, si considera che ha receduto dal contratto.

Quando l'organizzatore pubblica più prezzi nel programma per un numero diverso di partecipanti, il passeggero è tenuto a pagare l'importo in base al numero finale di partecipanti. Se viene calcolato un prezzo inferiore al momento della registrazione e il numero di passeggeri previsto dal programma non viene raggiunto, il passeggero è tenuto a pagare la differenza indicata nel programma su richiesta dell'organizzatore del viaggio, entro il giorno precedente all'inizio del viaggio. Se viene calcolato un prezzo più alto al momento della registrazione e il numero finale di passeggeri secondo il programma supera la fascia di prezzo pagata, l'agenzia è tenuta a rimborsare al passeggero la differenza indicata nel programma entro il giorno precedente all'inizio del viaggio.

8.2 Modifica del programma dopo l'inizio del viaggio

L'organizzatore del viaggio può modificare il programma di viaggio prima dell'esecuzione del contratto o durante l'esecuzione dello stesso a causa di circostanze straordinarie. Deve informare il consumatore per iscritto della modifica del programma di viaggio non appena si verificano le circostanze straordinarie e fornire le ragioni della modifica.

L'organizzatore del viaggio può sostituire l'alloggio concordato con un altro alloggio della stessa categoria o di categoria superiore e solo nella località concordata, a condizione che sia necessario a causa delle circostanze straordinarie. L'organizzatore del viaggio coprirà eventuali costi aggiuntivi derivanti dalla differenza di prezzo. Se l'organizzatore del viaggio modifica in modo significativo il programma durante l'esecuzione del contratto, il consumatore che recede dal contratto durante l'esecuzione avrà diritto solo al rimborso dei costi effettivamente sostenuti per i servizi resi.

Sono ammesse modifiche ai singoli servizi nell'ambito del pacchetto turistico che si sono rese necessarie dopo la conclusione del contratto di organizzazione del viaggio, purché non siano sostanziali e non influiscano sulla finalità del viaggio. In caso di tali modifiche, il passeggero non ha alcuna pretesa nei confronti dell'organizzatore. Ciò vale in particolare per le crociere sul Nilo e i servizi correlati. ETI potovanja d.o.o. è autorizzata a sistemare il passeggero su una nave diversa da quella indicata nel catalogo, ma almeno su una nave della stessa categoria, a meno che non sia stata garantita una nave specifica e indicata nella conferma di viaggio. Le modifiche all'orario dei voli, al

vettore aereo o all'itinerario possono verificarsi in qualsiasi momento, anche poco prima della partenza, senza preavviso o consenso del passeggero. L'agenzia può sostituire i voli diretti o senza scalo con voli con scalo.

L'organizzatore non è responsabile per i ritardi dei voli, delle navi o dei treni, né per le modifiche al programma che potrebbero verificarsi a seguito di tali ritardi. In tal caso, il passeggero non ha diritto a un risarcimento per la parte del programma di viaggio non realizzata, né a una riduzione retroattiva del prezzo.

L'organizzatore si riserva il diritto di modificare il giorno e l'ora di partenza del viaggio a causa di cambiamenti nell'orario dei voli o di cause di forza maggiore, nonché il diritto di modificare l'itinerario di viaggio se cambiano le condizioni di viaggio (nuovo orario di volo, situazione incerta nel paese in cui è organizzato il programma, catastrofi naturali o altre cause impreviste), senza dover risarcire il passeggero per tali modifiche. In caso di cancellazione del viaggio nel suo complesso o di una parte del viaggio, il passeggero non ha il diritto di richiedere il rimborso delle spese del visto e di altri costi sostenuti in relazione al viaggio pianificato.

Protezione dei dati personali

L'organizzatore protegge tutti i dati personali del passeggero in conformità con la legge sulla protezione dei dati personali. Si considera che il passeggero, firmando il contratto, acconsenta all'uso di tali dati per adempiere agli obblighi contrattuali e ai diritti, nonché per scopi di marketing diretto, ricerche di mercato, elaborazione statistica e informazioni sull'offerta dell'organizzatore. Se il passeggero non desidera questo, può dichiararlo al momento della registrazione del viaggio.

L'organizzatore non fornisce informazioni sui nomi dei passeggeri e sui luoghi in cui si trovano a terze parti, nemmeno in casi di emergenza, a meno che il passeggero non abbia esplicitamente acconsentito alla comunicazione delle informazioni. I costi relativi all'inoltro di comunicazioni urgenti sono a carico del passeggero. Pertanto, si consiglia ai partecipanti del viaggio di informare i propri familiari del loro indirizzo preciso durante la vacanza.

Invalidità delle singole disposizioni

L'invalidità di una singola disposizione del contratto di organizzazione del viaggio non influisce sulla validità dell'intero contratto, così come l'invalidità di una singola disposizione di questi termini e condizioni generali non influisce sulla validità dell'intero documento.

C. PAGAMENTO:

Pagamento presso ETI POTOVANJA d.o.o.

Entro due giorni dalla ricezione della fattura o della conferma, scade il pagamento del 10% del valore stabilito nel contratto. Durante questo periodo, scadono anche i premi assicurativi. Il saldo finale deve essere pagato al massimo 21 giorni prima dell'inizio del viaggio. I documenti di viaggio (voucher) saranno inviati al passeggero via e-mail non appena ETI potovanja d.o.o. riceverà il pagamento completo.

Pagamento tramite intermediario:

Nel caso di prenotazione del viaggio tramite un intermediario, è necessario pagare il 10% del valore del pacchetto turistico al momento della prenotazione e il saldo al momento della consegna dei documenti di viaggio o al massimo 21 giorni prima dell'inizio del viaggio.

Nel caso in cui la prenotazione del passeggero da parte di ETI potovanja d.o.o. non sia confermata o se il passeggero non accetta l'alternativa offerta, ETI potovanja d.o.o. restituirà al passeggero il pagamento già effettuato nel più breve tempo possibile.

Pagamento in caso di prenotazione di un viaggio con inizio entro meno di 21 giorni:

Nel caso di prenotazione di un viaggio con inizio entro meno di 21 giorni, il passeggero è tenuto a pagare l'intero importo del pacchetto turistico al momento della prenotazione. I documenti di viaggio (voucher) saranno emessi o inviati al passeggero non appena ETI potovanja d.o.o. riceve il pagamento completo.

Ritardo nel pagamento:

Nel caso in cui il passeggero o l'agenzia di riferimento non effettui il pagamento scaduto, si dovrà considerare come pacchetto annullato e si applicheranno i costi di annullamento come specificato

nel caso di recesso del passeggero dal contratto (vedi punto 7.1.b).

Quando un pacchetto turistico viene prenotato per un passeggero da un'agenzia di viaggi autorizzata, tutte le disposizioni di questo punto si applicano anche all'agenzia di viaggi autorizzata.

Modifica del viaggio:

Nel caso in cui ETI potovanja d.o.o. modifichi il termine del viaggio, la destinazione del viaggio, il luogo di partenza, l'alloggio, il regime di ristorazione o il tipo di trasporto aereo su richiesta del passeggero dopo la conclusione del contratto, l'organizzatore ETI potovanja d.o.o. si riserva il diritto di richiedere il rimborso dei costi aggiuntivi derivanti da tale modifica. Nelle offerte e nei contratti relativi al tipo di viaggio MIXX, non è possibile modificare la data del volo. Le modifiche sono possibili solo su richiesta e in base alla disponibilità e al prezzo contrattuale del viaggio. A seconda del tipo di servizio e di viaggio, possono essere previste eccezioni.

D) ASSICURAZIONE

L'assicurazione per l'annullamento del viaggio e l'assicurazione contro gli infortuni non sono incluse nel prezzo del pacchetto turistico e l'assicurazione deve essere stipulata separatamente. Si consiglia ai passeggeri di assicurarsi per l'annullamento del viaggio per motivi di salute e di stipulare un'assicurazione contro gli infortuni che copra le spese per le cure mediche all'estero.

ASSICURAZIONE CONTRO LE DIFFICOLTA' FINANZIARIE DELL'ORGANIZZATORE DI VIAGGIO:

Garanzia n. 10019965356 presso GENERALI zavarovalnica d.d.

ETI potovanja, d.o.o.,

Slovenska ul 21, SI-2000 Maribor

Tel: +386 2 228 0 350

Fax: +386 2 228 0 366

E-mail: info@etipotovanja.si

Valido da Luglio 2023