



## Informativa per contratti di pacchetto turistico

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi e per gli effetti della direttiva (UE) 2015/2302, recepita in Italia con il D.Lgs 21.5.2018, n. 62, che ha apportato modifiche al D.Lgs 79/2011 (Codice del Turismo). Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti.

Aurora viaggi Srl, con sede a Trieste in via Milano 20, è pienamente responsabile, ai sensi dell'art. 42 della predetta normativa, della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme.

Il venditore del pacchetto (come definito dall'art.32, comma 1, lett.l del Codice del Turismo) sarà l'agenzia ..... con sede in ..... nr. .... tel. .... mail .....

Inoltre come previsto dalla legge, l'organizzatore ed il venditore sopradetti dispongono di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio in caso in cui diventino insolventi.

## Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302

1. I viaggiatori ricevono tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. In particolare: destinazione del viaggio, itinerario, alloggio, date/notte di soggiorno, ubicazione e classificazione, trasporto (tipo, date andata/ritorno, orari), trattamento/pasti, visite/escursioni, numero passeggeri, lingue in cui sono prestate i servizi, idoneità del viaggio per PMR, esigenze specifiche del viaggiatore, prezzo totale, tasse aeroportuali, costi aggiuntivi, quote iscrizione/gestione pratica, modalità di pagamento, penali di recesso standard (vedi art. 41, comma 2 Cod. Turismo), documenti idonei per l'espatrio (tipologia) e visti, formalità sanitarie, coperture assicurative (obbligatorie e facoltative) come inoltre quanto indicato ai punti successivi ed in maniera completa ed esaustiva sui cataloghi Aurora viaggi, nonché nelle condizioni generali di contratto pubblicate ed aggiornate sul sito web [www.auroraviaggi.com](http://www.auroraviaggi.com). Per i viaggi di gruppo il numero minimo/massimo partecipanti ed il termine per il recesso (ex art.41 comma 5, lett. a Cod.Turismo) sono indicati in ogni proposta di viaggio/preventivo/programma.
2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato nei documenti di viaggio un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio. Inoltre, i viaggiatori possono contattare telefonicamente l'Aurora viaggi al numero (0039) 040 631300 lasciando eventualmente anche un messaggio in segreteria.
4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, dietro pagamento di costi aggiuntivi, previo ragionevole preavviso e comunque entro e non oltre 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto turistico.
5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante, i diritti e le tasse relative al trasporto aereo) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo eccede l'8% del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.
6. I viaggiatori possono, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è



- cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro il pagamento di una penale standard preventivamente indicata nei cataloghi alla voce penale da recesso o, in difetto, dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione ex art. 41 della predetta normativa.
  8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.
  9. I viaggiatori hanno diritto ad una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici;
  10. L'organizzatore deve prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
  11. Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Aurora viaggi Srl ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con la compagnia TUA ASSICURAZIONI S.p.A Largo Tazio Nuvolari 1, 20143 Milano polizza nr. 40321512000896 mail [tuaassicurazioni@pec.it](mailto:tuaassicurazioni@pec.it), fax 02/2773470. I sinistri relativi alla copertura "Annullamento del Viaggio" / "Impossibilità di usufruire di parte del Pacchetto Turistico", devono essere denunciati alla Società ovvero all'agenzia cui si riferisce la polizza per iscritto inviando apposita raccomandata AR, contenente la denuncia di sinistro nonché gli originali della documentazione fiscale (ricevute, fatture, notule, distinte, debitamente quietanzate ecc.) comprovante l'ammontare delle somme effettivamente versate all'Agenzia di Viaggio. La mancata produzione dei documenti sopra elencati, relativi al caso specifico può comportare la decadenza totale o parziale del diritto al rimborso. TUA ASSICURAZIONI S.p.A. – Sede legale: Largo Tazio Nuvolari 1, 20143 Milano (Italia). I Sinistri relativi alla copertura "Assistenza in viaggio", dovranno essere denunciati a cura dell'Assicurato contattando prontamente la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, telefonando al numero: NUMERO TELEFONICO DI ASSISTENZA IN VIAGGIO: +39 02 24128 578
  12. Il viaggiatore è informato che può sottoscrivere coperture assicurative aggiuntive che coprano le penali da recesso da parte del viaggiatore o le spese di assistenza e rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. Le coperture possono essere indicate dall'Organizzatore come obbligatorie per le proprie offerte di pacchetti.

Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali del viaggiatore acquirente di pacchetti di viaggio consultare il testo ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302, e del D.Lgs 21.5.2018, n. 62 di recepimento, pubblicato sul sito <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/06/06/18G00086/sg>. la direttiva (UE) 2015/2302, recepita con D.Lgs 21.5.2018, n. 62 oppure sul sito [www.fiavet.it](http://www.fiavet.it) oppure [www.assoviaggi.it](http://www.assoviaggi.it) oppure su [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) oltre che sul sito [www.auroraviaggi.com](http://www.auroraviaggi.com).