



Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici (“Condizioni Generali”)

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Il contratto di viaggio è costituito dalle presenti condizioni generali, dalla descrizione del pacchetto turistico del relativo viaggio, dal programma di viaggio indicato sul sito www.wotour.it, nonché dalla richiesta e dalla conferma della prenotazione del pacchetto turistico selezionato e degli ulteriori servizi richiesti dal viaggiatore.

Con l’invio della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico, il viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso, letto e accettato le presenti condizioni generali, per sé e per i soggetti per i quali richiede i servizi del pacchetto turistico selezionato.

1. FONTI NORMATIVE APPLICABILI

La vendita di pacchetti turistici, sia per i servizi da fornire in territorio nazionale, sia per quelli da fornire all’estero, è disciplinata dal D.lgs. 23 maggio 2011 n. 79 - Allegato 1, artt. 32-51-novies, come modificato dal D. lgs. 21 maggio 2018 n. 62 (d’ora in poi, “Codice del Turismo”) e, se e in quanto applicabili, dalla L. n. 1084 del 27 dicembre 1977 [“Ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970”], dal D. Lgs 6.9.2005 n. 206 (c.d. “Codice del Consumo”), e dalle disposizioni del codice civile anche in tema di trasporto e mandato.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

- 2.1. L’organizzatore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, deve essere abilitato all’esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente. L’organizzatore e il venditore rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell’organizzatore e del venditore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza.
- 2.2. In conformità agli obblighi sopra indicati, Wotour s.r.l.s., c.f. e P.IVA 04599110246, con sede ad Altavilla Vicentina (VI), in via G. Puccini, n. 3 (d’ora in poi, “Wotour”), quale organizzatore e venditore dei viaggi e dei pacchetti turistici presenti sul sito www.wotour.it, comunica quanto segue:
 - 2.2.1. autorizzazione amministrativa: SCIA n. 04599110246-21082025-0849- Prot. 0553913 del 22/08/2025 rilasciata dalla Regione Veneto;
 - 2.2.2. polizza R.C.: Nobis Errecì Turismo - 1505.019;
 - 2.2.3. polizza assicurativa che garantisce nei casi di insolvenza o fallimento di Wotour il rimborso del prezzo versato per l’acquisto del pacchetto turistico oltre alle eventuali spese sostenute per il rimpatrio del viaggiatore: Fondo di Garanzia “Nobis Protection Turismo - 6006”, di cui al documento n. 204184176, emessa da Nobis Compagnia di Assicurazioni s.p.a. mediante Nobis Assistance s.r.l. Per ulteriori dettagli relativamente al beneficio della protezione assicurativa in caso di insolvenza e fallimento, si prega di fare riferimento agli artt. 47 e 48 del Codice del Turismo.

3. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Per “pacchetto turistico” si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici quali:

- 3.1. il trasporto di passeggeri;
- 3.2. l'alloggio, che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
- 3.3. il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto ministeriale 28 aprile 2008 o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2;
- 3.4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui alle lettere precedenti a), b) e c), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono:
 - i) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - ii) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;
 - iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga;
 - iv) 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 online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono 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 ventiquattro ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

4. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, Wotour fornisce al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte II del Codice del Turismo, nonché le seguenti informazioni:

- 4.1. i diritti fondamentali ai sensi della [Direttiva 2015/2302](#);
- 4.2. le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:
 - 4.2.1. la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
 - 4.2.2. i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, Wotour informa il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

- 4.2.3. l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- 4.2.4. i pasti forniti;
- 4.2.5. le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- 4.2.6. i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- 4.2.7. la lingua in cui sono prestati i servizi;
- 4.2.8. se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;
- 4.3. l'indicazione della tipologia di mezzi di trasporto con cui verranno effettuati gli spostamenti durante il viaggio;
- 4.4. la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico di Wotour, i suoi recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- 4.5. il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- 4.6. le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- 4.7. il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo, prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- 4.8. le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- 4.9. le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del Codice del Turismo;
- 4.10. le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- 4.11. gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 del Codice del Turismo

5. IDONEITA' AL VIAGGIO

- 5.1. I viaggi e i pacchetti turistici offerti da Wotour potrebbero non essere adatti a tutti i viaggiatori.
- 5.2. Nel programma di ciascun viaggio pubblicato sul sito www.wotour.it, Wotour indica le caratteristiche del viaggio, il livello di difficoltà, nonché l'eventuale necessità di una specifica preparazione tecnica. Con la trasmissione della richiesta di prenotazione del viaggio, il viaggiatore dichiara di aver preso visione delle caratteristiche del viaggio e di averle ritenute idonee alle proprie caratteristiche psico-fisiche e di salute. Pertanto, prima di procedere con la prenotazione del viaggio, è responsabilità del viaggiatore: (i) esaminare con attenzione il programma, la tipologia e le caratteristiche del viaggio selezionato; (ii) scegliere di partecipare a viaggi idonei alle proprie caratteristiche psico-fisiche e di salute, nonché, (iii) in

caso di dubbi o necessità di chiarimento, contattare Wotour all'indirizzo e-mail info@wotour.it per avere delucidazioni.

- 5.3. Nel caso di mobilità ridotta o necessità di specifica assistenza medica è obbligo del viaggiatore contattare Wotour prima di effettuare la prenotazione del viaggio, al fine di valutare in via condivisa la possibilità di partecipare allo stesso e concordare, ove necessario e possibile, modalità che consentano la partecipazione in condizioni di sicurezza.
- 5.4. Wotour si riserva il diritto di rifiutare la prenotazione o la partenza del viaggiatore nel caso in cui le caratteristiche del viaggio da prenotare o già prenotato sia incompatibili o rischiose per la salute o la sicurezza del viaggiatore. In tali casi, Wotour rimborserà le somme eventualmente già corrisposte dal viaggiatore, al netto delle spese non rimborsabili già sostenute sino al momento del rifiuto della prenotazione o della partenza, comprese quelle relative ai voli aerei e agli eventuali, ulteriori servizi acquistati individualmente dal viaggiatore.
- 5.5. Resta inteso che nel caso in cui il viaggiatore ometta di comunicare informazioni rilevanti sul proprio stato di salute che incidono sulla idoneità di partecipare al viaggio selezionato, Wotour: (i) sarà esonerata da ogni responsabilità; (ii) avrà diritto di adottare tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza e il benessere dei partecipanti al viaggio; (iii) avrà diritto di agire nei confronti del viaggiatore per il risarcimento di tutti i danni o e di tutti i costi subiti in conseguenza di tale omissione.

6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

- 6.1. Il viaggiatore effettua la proposta di acquisto del pacchetto turistico seguendo la procedura online collegata al pacchetto turistico selezionato presente sul sito www.wotour.it. Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui Wotour trasmette al viaggiatore su supporto durevole la conferma della prenotazione del pacchetto turistico selezionato dal viaggiatore e degli eventuali, ulteriori servizi richiesti dallo stesso.
- 6.2. In casi particolari, quale ad esempio nell'ipotesi di difficoltà del viaggiatore a procedere all'acquisto del pacchetto turistico tramite la procedura telematica presente sul sito www.wotour.it, il viaggiatore e Wotour possono concordare modalità di conclusione del contratto differenti da quella indicata.

7. PAGAMENTI

- 7.1. Al momento della trasmissione della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico, il viaggiatore dovrà corrispondere a Wotour, secondo le modalità indicate nella procedura di acquisto online del pacchetto turistico, l'acconto sul prezzo indicato nella descrizione del pacchetto turistico presente sul sito www.wotour.it.
- 7.2. Il saldo del prezzo del pacchetto turistico dovrà essere improrogabilmente versato secondo le modalità e il termine indicato da Wotour nella conferma della prenotazione del pacchetto turistico selezionato e degli eventuali, ulteriori servizi richiesti dal viaggiatore trasmessa da Wotour al viaggiatore. Qualora il saldo non venga versato entro il termine indicato, la prenotazione del pacchetto turistico si intenderà annullata e Wotour avrà diritto a trattenere l'acconto versato.
- 7.3. Nell'ipotesi in cui il viaggiatore effettui la richiesta di prenotazione del pacchetto turistico oltre il termine stabilito per il versamento del saldo del prezzo, il viaggiatore dovrà versare in un'unica soluzione, secondo le modalità indicate nella procedura di acquisto online, al momento della trasmissione della richiesta di prenotazione, l'intero prezzo previsto per l'acquisto del pacchetto turistico

8. PREZZO DEL PACCHETTO PRIMA DELL'ACQUISTO

- 8.1. Il prezzo dei pacchetti turistici è indicato nella descrizione del pacchetto turistico presente sul sito www.wotour.it.
- 8.2. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, gli aumenti del prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza a modifiche riguardanti: (i) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; (ii) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e di imbarco nei porti e negli aeroporti; (iii) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.
- 8.3. Se l'aumento di prezzo eccede l'otto per cento del prezzo indicato per il pacchetto turistico al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto, si applicherà l'art. 40, commi 2, 3, 4 e 5 del Codice del Turismo.
- 8.4. Resta fermo che un aumento di prezzo, indipendentemente dalla sua entità, è possibile solo previa comunicazione chiara e precisa su supporto durevole da parte di Wotour al viaggiatore, unitamente alla giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, almeno venti giorni prima dell'inizio del pacchetto.
- 8.5. Il viaggiatore ha diritto a una diminuzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi indicati al precedente art. 8.2, che si verifichi dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto. In tale caso, Wotour ha diritto di detrarre le spese amministrative e di gestione della pratica effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

9. MODIFICA DI ALTRE CONDIZIONI DEL PACCHETTO TURISTICO

- 9.1. Prima dell'inizio del pacchetto turistico, Wotour si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del pacchetto turistico diverse dal prezzo ove la modifica o le modifiche siano di scarsa importanza. In tale eventualità, Wotour comunica le modifiche al viaggiatore in modo chiaro e preciso su supporto durevole ai recapiti forniti dal viaggiatore al momento dell'acquisto del pacchetto turistico.
- 9.2. Se prima dell'inizio del pacchetto turistico, Wotour è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, o non può soddisfare le richieste specifiche del viaggiatore già accettate, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto turistico di oltre l'otto per cento, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
- 9.3. Wotour informa, senza ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su supporto durevole: (i) delle modifiche proposte di cui all'art. 9.2 che precede e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto; (ii) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare Wotour della sua decisione di accettare le modifiche o di recedere; (iii) che la conseguenza della mancata risposta del viaggiatore entro il termine indicato nella comunicazione equivale all'accettazione delle modifiche e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.
- 9.4. Se le modifiche proposte da Wotour comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
- 9.5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico, se il viaggiatore non ha accettato il pacchetto sostitutivo, Wotour rimborsa entro 14 giorni dal recesso tutti i pagamenti ricevuti



dal viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'art. 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 del Codice del Turismo.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

- 10.1. Prima della partenza, il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico acquistato, senza dover corrispondere alcuna penale a Wotour:
- 10.1.1. nelle ipotesi previste dall'art. 41, comma 7 del Codice del Turismo;
 - 10.1.2. in caso di aumento del prezzo del pacchetto turistico in misura superiore all'otto per cento del prezzo inizialmente richiesto da Wotour;
 - 10.1.3. in caso di modifica significativa di uno o più elementi essenziali del contratto;
 - 10.1.4. in caso di circostanze inevitabili e straordinarie che si verificano nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto in condizioni di sicurezza o sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione, senza diritto ad alcun indennizzo supplementare;
 - 10.1.5. impossibilità di usufruire del pacchetto turistico per cause non imputabili al viaggiatore debitamente documentate e comunicate tempestivamente. In tale ipotesi il viaggiatore avrà diritto al rimborso del prezzo pagato al netto delle spese documentate sostenute da Wotour sino al momento della comunicazione da parte del viaggiatore dell'impossibilità di partecipare al viaggio.
 - 10.1.6. Nell'ipotesi in cui, invece, il viaggiatore receda dal contratto di pacchetto turistico per ragioni diverse da quelle indicate al comma precedente, Wotour avrà diritto a trattenere o a ricevere, se non ancora corrisposti, i seguenti importi a titolo di penale:
 - A. settanta per cento della quota di partecipazione al viaggio se il recesso è ricevuto da Wotour sessanta giorni prima della partenza;
 - B. ottanta per cento della quota di partecipazione al viaggio se il recesso è ricevuto da Wotour tra il cinquantesimo giorno e il trentunesimo giorno prima della partenza;
 - C. l'intera quota di partecipazione al viaggio se il recesso è ricevuto da Wotour tra il trentesimo giorno e il giorno prima della partenza.

Nel computo di tali termini si conteggiano anche i giorni festivi.

11. RECESSO DI WOTOUR

- 11.1. Wotour può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto turistico, senza versare un indennizzo supplementare se:
- 11.1.1. il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto indicato nella descrizione del viaggio pubblicata sul sito www.wotour.it. In tale ipotesi, Wotour comunica il recesso al viaggiatore non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto per i viaggi che durano più di sei giorni, e di sette giorni prima in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni;
 - 11.1.2. l'organizzazione non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie. In tale ipotesi, il recesso è comunicato da Wotour al viaggiatore senza ingiustificato ritardo.
 - 11.1.3. Nei casi sopra indicati, Wotour rimborsa, senza ritardo, il viaggiatore dei pagamenti ricevuti, in ogni caso entro quattordici giorni dalla comunicazione di recesso.

12. RESPONSABILITÀ DI WOTOUR

- 12.1. Wotour è responsabile dell'esecuzione dei servizi previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati da Wotour, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 c.c.
- 12.2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c., è tenuto ad informare Wotour tempestivamente, considerate le circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico. A tale riguardo, ogni contestazione dovrà essere effettuata dal viaggiatore per iscritto e trasmessa a Wotour all'indirizzo e-mail info@wotour.it.
- 12.3. Ricevuta la comunicazione di cui all'art. 12.2 che precede, Wotour si impegna a porre rimedio al difetto di conformità segnalato, a meno che ciò risulti impossibile oppure eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi interessati dal difetto.
- 12.4. Se Wotour non pone rimedio al difetto di conformità, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo e/o al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, salvo che Wotour dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici ovvero dipenda da circostanze imprevedibili, inevitabili o straordinarie.
- 12.5. Fatte salve le ipotesi di cui al precedente art. 12.3, se Wotour non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione, il viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se Wotour rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.
- 12.6. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento non di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c. e Wotour non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole, stabilito dal viaggiatore, in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la comunicazione di cui al precedente art. 12.5, il viaggiatore può alternativamente risolvere di diritto, con effetto immediato e senza spese, il contratto di pacchetto turistico oppure chiedere una riduzione del prezzo ai sensi dell'art. 43 del Codice del Turismo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, Wotour provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.
- 12.7. Laddove è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, Wotour sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore, salvo il caso in cui vi provveda direttamente la compagnia aerea responsabile del ritardo o della cancellazione del volo previsto per il rientro secondo quanto previsto della normativa dell'Unione Europea e/o dalle convenzioni internazionali relative ai diritti dei passeggeri.
- 12.8. Le limitazioni dei costi di cui al comma precedente non si applicano alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, paragrafo 1, lett. a), del Regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché Wotour abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. Wotour, per escludere o limitare la predetta responsabilità, non può invocare

circostanze inevitabili e straordinarie qualora il fornitore del trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione Europea applicabile.

- 12.9. Se in corso d'esecuzione, per circostanze sopravvenute non imputabili a Wotour fosse impossibile fornire una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, Wotour offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come previsto dal contratto di vendita del pacchetto turistico. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, Wotour concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.
- 12.10. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte da Wotour soltanto se non sono comparabili a quanto convenuto nel pacchetto turistico, come integrato dalle presenti condizioni generali di contratto e da tutta la documentazione contrattuale, o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.
- 12.11. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte in quanto non comparabili con quanto pattuito nel contratto, al viaggiatore è riconosciuta una adeguata riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di soluzioni alternative, si applica quanto previsto dal comma 6 del presente articolo.
- 12.12. Nei casi in cui, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili a Wotour, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applica quanto previsto dai precedenti commi 7 e 8.

13. OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

- 13.1. Il viaggiatore è tenuto a leggere e accettare le presenti condizioni generali prima di inviare la proposta di acquisto del pacchetto turistico selezionato.
- 13.2. Il viaggiatore dovrà comunicare a Wotour la propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico e, al momento della partenza, dovrà accertarsi definitivamente di essere munito dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Il viaggiatore altresì si obbliga a trasmettere a Wotour copia del proprio passaporto individuale e ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario entro 45 giorni dalla partenza del viaggio. Qualora i viaggiatori non trasmettano la documentazione richiesta e la partenza del viaggio sia prevista tra meno di 45 giorni, Wotour potrebbe non garantire la partecipazione al viaggio oppure il prezzo del pacchetto potrebbe variare; quindi, si riserva il diritto di recedere dal contratto.
- 13.3. Fermi gli obblighi informativi a carico di Wotour, 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, il viaggiatore avrà l'onere di reperire le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiasesicuri.it e il sito web dell'Organizzazione Mondiale della Sanità - portale International Travel and Health (<https://www.who.int/ith/en/>). Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei tour operator - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni temporalmente

mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura del viaggiatore. In ogni caso il viaggiatore provvederà, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareassicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio.

- 13.4. Nessuna responsabilità per la mancata partenza potrà essere imputata a Wotour nel caso in cui il viaggiatore, pur avendo ricevuto tutte le informazioni necessarie, non si sia adoperato per ottenere i documenti, certificati o vaccini necessari per intraprendere il viaggio.
- 13.5. Fermi restando gli obblighi informativi in capo a Wotour, ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.
- 13.6. Il viaggiatore dovrà comportarsi in modo tale da garantire e non compromettere la sicurezza, la quiete e il godimento del viaggio da parte degli altri viaggiatori. Il viaggiatore dovrà inoltre adottare un comportamento adeguato con gli addetti al servizio clienti di Wotour tanto nella fase precedente la prenotazione che nella fase successiva alla prenotazione e attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza, di diligenza e a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le disposizioni fornite da Wotour, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative e legislative relative al pacchetto turistico. Il viaggiatore sarà chiamato a rispondere di tutti i danni che Wotour dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al suo rimpatrio.
- 13.7. Il viaggiatore è tenuto a fornire a Wotour tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso Wotour del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.
- 13.8. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto a Wotour, al momento della trasmissione della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte di Wotour, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione, e che saranno in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e Wotour.

14. RIFIUTO DI NUOVE PRENOTAZIONI

- 14.1. Wotour si riserva il diritto di annullare nuove prenotazioni da parte del viaggiatore che, nei precedenti viaggi di gruppo o nei rapporti con Wotour, abbia violato gli obblighi di comportamento di cui all'art. 13, la buona condotta in viaggio e che siano stati conseguentemente informati per iscritto dell'impossibilità di prenotare futuri viaggi con Wotour. Nel caso in cui, nonostante la preventiva comunicazione di rifiuto di nuove prenotazioni, il viaggiatore effettui comunque una nuova prenotazione, Wotour si riserva il diritto di annullare tale prenotazione entro un termine di 30 giorni dalla prenotazione. In tal caso, Wotour procederà al rimborso integrale di quanto versato dal viaggiatore a titolo di quota o prenotazione, restando escluso sin d'ora il rimborso di qualsiasi ulteriore somma ovvero il risarcimento di ogni eventuale ulteriore danno.
- 14.2. Wotour si riserva la possibilità, per il tramite dei coordinatori presenti in viaggio, di monitorare eventuali comportamenti anomali dei partecipanti al solo fine di verificare che

l'esperienza di viaggio sia conforme allo standard e ai valori di Wotour ed evitare il verificarsi di fatti e/o comportamenti non in linea con la buona condotta. A titolo di esempio potranno essere segnalati comportamenti di viaggiatori che risultano irrispettosi nei confronti degli altri partecipanti o di terzi; comportamenti che necessitano di particolare attenzione e vigilanza da parte del coordinatore.

- 14.3. Nel caso in cui venissero rilevati dei comportamenti anomali, il coordinatore potrà segnalare immediatamente o al termine del viaggio il comportamento a Wotour. Tale segnalazione potrà essere condivisa con il team di Wotour e con il coordinatore del prossimo viaggio, nel caso in cui il viaggiatore decidesse di fare un nuovo viaggio in futuro. Tale segnalazione potrà altresì essere considerata ai fini della procedura di cui all'art. 14.1. La segnalazione non sarà diffusa, per conoscere come i dati saranno trattati consulta la nostra informativa sulla privacy.

15. MULTE, FRANCHIGIE E DANNI CAUSATI DURANTE LA GUIDA DI VEICOLI

Il viaggiatore è responsabile per il pagamento di eventuali multe e altre sanzioni, del pagamento di eventuali franchigie e del risarcimento di eventuali danni causati a persone o cose durante la guida di veicoli utilizzati durante il viaggio. Il viaggiatore responsabile del sinistro sarà responsabile altresì per il pagamento di eventuali costi di gestione sostenuti dal fornitore locale di servizi.

16. CESSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE

- 16.1. Il viaggiatore, previo preavviso dato a Wotour su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.
- 16.2. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.
- 16.3. Wotour informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

17. ASSICURAZIONE MEDICO-BAGAGLIO E ANNULLAMENTO

- 17.1. Il prezzo del pacchetto turistico comprende l'assicurazione medico-bagaglio e annullamento. Wotour informa il viaggiatore dei dettagli della copertura nella sezione relativa al viaggio e nel piè di pagina del sito web. Il viaggiatore è tenuto a prendere visione delle condizioni della copertura assicurativa e di valutare se la stessa risponde alle proprie esigenze o se sottoscriverne una integrativa in autonomia.
- 17.2. E' facoltà del viaggiatore stipulare speciali assicurazioni a copertura delle spese di recesso di cui all'articolo 10 che precede, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie non ricompresi nell'assicurazione medico-bagaglio inclusa nel prezzo del pacchetto. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle compagnie di assicurazione contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, limitazioni ed esclusioni. I viaggiatori, al momento della prenotazione, devono comunicare a Wotour eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte da Wotour o incluse nel prezzo del pacchetto turistico.



18. CONTATTI, RECLAMI E STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 18.1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi o richieste relativi all'esecuzione del pacchetto turistico direttamente a Wotour, tramite e-mail all'indirizzo info@wotour.it.
- 18.2. Il viaggiatore è tenuto a comunicare per iscritto, senza ritardo, eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto, all'indirizzo e-mail: info@wotour.it o all'indirizzo PEC: wotour@pec.it.
- 18.3. La procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo è disciplinata dal D. lgs. 4 marzo 2010, n. 28, e costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.
- 18.4. Resta salva la facoltà del viaggiatore di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti alla fornitura di servizi turistici di cui all'art. 67, comma 2 del Codice del Turismo.

19. OBBLIGO DI PRESTARE ASSISTENZA

- 19.1. Wotour presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. Per ottenere tale assistenza il viaggiatore può contattare Wotour tramite Whatsapp al numero +39 351 473 3406 o tramite e-mail all'indirizzo info@wotour.it.
- 19.2. Nel caso in cui la problematica da cui deriva la necessità di assistenza sia stata causata intenzionalmente dal viaggiatore o derivi da sua colpa, per l'espletamento dell'assistenza, Wotour potrà richiedere al viaggiatore un costo ragionevole, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

20. LIBERATORIA PER L'UTILIZZO DI FOTO E VIDEO

- 20.1. Wotour scatterà foto e girerà video durante il viaggio che potranno riprendere anche il viaggiatore.
- 20.2. Con l'acquisto del pacchetto turistico e con l'accettazione delle presenti condizioni generali il viaggiatore autorizza Wotour a utilizzare, diffondere, riprodurre, elaborare, modificare, pubblicare per fini informativi e promozionali sul sito di Wotour e sui relativi canali social le immagini scattate durante il viaggio che ritraggano il viaggiatore.
- 20.3. Il viaggiatore resta libero di non partecipare agli scatti delle foto e alle riprese eseguite durante il viaggio e/o a revocare in ogni momento l'autorizzazione di cui al comma che precede, comunicando tale decisione a Wotour all'indirizzo e-mail info@wotour.it.

21. LEGGE APPLICABILE – FORO COMPETENTE

- 21.1. Il pacchetto turistico ed il contratto di pacchetto turistico sono disciplinati dalla legge italiana.
- 21.2. Qualunque controversia dovesse insorgere tra il viaggiatore e Wotour in merito alla validità, formazione, esecuzione, adempimento o risoluzione del contratto di pacchetto turistico sarà di competenza esclusiva del Foro ove il viaggiatore ha la propria residenza o il proprio domicilio.



22. TUTELA DELLA PRIVACY

Wotour procede al trattamento dei dati personali del viaggiatore nel rispetto della normativa in materia di privacy e nei termini indicati nell'apposita informativa disponibile sul sito www.wotour.it.

23. SINGOLI SERVIZI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

- 23.1. 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 e non godono delle tutele previste dal Codice del Turismo. A tali contratti si applicano le condizioni contrattuali del singolo fornitore e le norme di legge applicabili. La responsabilità del corretto adempimento del contratto è del fornitore del servizio.
- 23.2. In caso di prenotazione di servizi turistici collegati, il viaggiatore dispone di una protezione volta a rimborsare i pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa dell'insolvenza del professionista che ha incassato le somme pagate dal viaggiatore. Tale protezione non prevede alcun rimborso in caso di insolvenza del pertinente fornitore del servizio

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 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”.