



CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO O DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale, è disciplinata dal D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), specificamente dagli art. 32 al 51novies dell'Allegato 1, come modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62 di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato in quanto applicabili.

2. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE E REGIME AMMINISTRATIVO

Matteo Fagioli e Giulio Fagioli, in qualità di co-amministratori della società con ragione sociale "World Face S.r.l. semplificata" con sede in Via del Chianti Classico, 66 – 53019 Castelnuovo Berardenga (SI) (P.I. 01526800527, opera quale agenzia di viaggio e tour operator con regolare autorizzazione ed iscrizione CCIAA numero REA – SI-207673 Contatti – Tel: (+0039) 3395437015 / E-mail: info@worldface.it.

Polizza assicurativa responsabilità civile professionale verso terzi Tua Assicurazioni polizza 40324512000629

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

I contratti di vendita dei pacchetti turistici della World Face, sono disciplinati dalle seguenti condizioni generali di contratto unitamente a:

- Termini di utilizzo dei pacchetti turistici di World Face;
- Programma di viaggio;
- Scheda di prenotazione;
- Notifica di conferma della prenotazione.

La conferma della prenotazione viene inviata da World Face direttamente al viaggiatore.

Nel confermare la prenotazione attraverso l'invio della notifica, online o cartacea, il viaggiatore deve tener presente che dà per lette ed accettate, le presenti condizioni generali ed i termini di utilizzo.

Il contratto di vendita del pacchetto turistico prenotato dal viaggiatore deve intendersi concluso quando il viaggiatore stesso riceve, su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione, la notifica di accettazione della prenotazione.

4. CONTENUTO DEL CONTRATTO E DOCUMENTI FORNITI AL VIAGGIATORE

Ai fini del contratto di pacchetto turistico ed ai sensi dei contratti del turismo organizzato, si intendono per:

- "Programma di viaggio": la descrizione del pacchetto turistico contenuta sulla scheda web del viaggio, contenente le informazioni inerenti alla tipologia del viaggio: dalla durata del viaggio, alla destinazione/i e all'itinerario descrittivo, salvo eventuali modifiche da comunicare ai viaggiatori in tempi ragionevoli prima della partenza, eventuali estensioni opzionali, le categorie e le caratteristiche dei mezzi di trasporto utilizzati; le caratteristiche principali degli alloggi utilizzati, i pasti, se compresi; l'ammontare totale della quota base di iscrizione e l'ammontare per ogni singola partenza programmata, le



informazioni generali concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti e le formalità sanitarie del Paese di destinazione; le informazioni riguardo l'aeroporto di arrivo e di ripartenza dal paese;

– “Scheda di prenotazione”: la scheda che viene debitamente compilata ed inviata a World Face dall'acquirente in formato elettronico, contenente i dati del viaggiatore, le richieste specifiche del medesimo rivolte all'agenzia viaggi ed il prezzo totale del pacchetto in relazione ai servizi richiesti, le modalità ed il calendario dei pagamenti, nonché la dichiarazione di aver preso visione dell'informativa sulla privacy e delle presenti condizioni generali di contratto; l'invio della scheda di prenotazione unitamente al pagamento dell'anticipo equivale alla sottoscrizione di una proposta di acquisto;

– “Notifica di accettazione prenotazione”: la notifica che viene comunicata al viaggiatore, su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti, ed equivalente ad accettazione della proposta di acquisto del pacchetto turistico, contiene il riepilogo dei dati della prenotazione che possono essere sempre consultati su www.worldface.it nell'area riservata ai viaggiatori prenotati e dove è possibile verificare lo stato del pagamento;

– “Documento riassuntivo finale”: il documento inviato, su supporto durevole ed ai recapiti forniti, al viaggiatore prima della partenza, contenente il riepilogo definitivo del contenuto del contratto di pacchetto turistico con le eventuali modifiche apportate al pacchetto turistico prima della partenza; le richieste specifiche del viaggiatore accettate da World Face con l'ammontare dei costi relativi; data e luogo dell'appuntamento per il ritrovo del gruppo nonché le informazioni, dichiarazioni ed avvertimenti di cui all'art. 36 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo); il ricevimento del documento riassuntivo finale equivale a preavviso di fattura ai sensi della vigente normativa;

Al momento della partenza verranno consegnati ai viaggiatori anche i documenti relativi alle coperture assicurative attivabili dal viaggiatore in caso di sinistro.

Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo paragrafo 16.

5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

5.1 DESTINAZIONE E ITINERARIO

All'interno del programma di viaggio sono riportate le informazioni essenziali riguardanti la meta di destinazione e le eventuali tappe dell'itinerario con i relativi periodi di soggiorno.

Trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo), nel programma di viaggio è riportato un itinerario giornaliero descrittivo del viaggio, elaborato da World Face, che potrebbe subire variazioni per decisione autonoma del gruppo in corso di viaggio e/o in relazione ad eventuali inconvenienti imprevedibili od inevitabili (quali condizioni meteo, rotture meccaniche accidentali dei mezzi di trasporto utilizzati e simili).

5.2. MEZZI DI TRASPORTO

All'interno del programma di viaggio sono riportate le caratteristiche principali e le categorie dei mezzi di trasporto utilizzati per raggiungere e rientrare dal paese di destinazione; è inoltre indicato quali dei trasporti è compreso nella quota base di iscrizione.

5.2.1. VOLI AEREI DALL'ITALIA NON INCLUSI

I pacchetti turistici organizzati dalla World Face sul sito www.worldface.it non includono nella quota base di iscrizione il volo verso la Nazione di destinazione e ritorno; la World Face non è quindi responsabile in nessuna maniera dell'acquisto e dell'assistenza riguardante i voli acquistati dai partecipanti in autonomia, non si fa quindi carico di spese derivanti da disservizi quali ritardi o cancellazione dei voli. Su richiesta straordinaria concordata con il partecipante World Face può fornire il volo ed in questo caso sarà responsabile del servizio.

5.2.2. MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI NEL PAESE/I DI DESTINAZIONE



Le categorie e le caratteristiche principali dei mezzi di trasporto utilizzati per gli spostamenti compresi nell'itinerario di viaggio sono indicati nel programma di viaggio.

La prenotazione e l'acquisto di biglietti di mezzi pubblici, il noleggio (con o senza conducente) di auto o di altri veicoli a motore ai sensi del D.M. del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del D.Lgs. 16 gennaio 2013, n. 2, nonché di natanti a motore o a vela e/o piccoli aerei da turismo da utilizzarsi per lo svolgimento del programma di viaggio vengono di regola effettuati e pagati direttamente in loco presso fornitori locali, a cura del viaggiatore, salvo i casi in cui il noleggio sia stato già pagato da World Face, se compreso nella quota di iscrizione.

Nei casi in cui il noleggio non preveda anche l'autista, i viaggiatori dovranno fornire la loro disponibilità ad alternarsi alla guida del/dei mezzi presi a nolo fornendo i nominativi e gli estremi della patente di guida prima della partenza.

In considerazione delle caratteristiche dell'itinerario e del Paese/i di destinazione nonché al fine di contenere maggiormente il prezzo del pacchetto, gli standard dei suddetti mezzi di trasporto sono conformi agli standard di qualità del Paese/i di destinazione del pacchetto turistico e, comunque, non di lusso, sebbene in buono stato di manutenzione ed idonei all'esecuzione del servizio di trasporto previsto dal pacchetto turistico.

Trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo), il pagamento dei suddetti servizi turistici, se non pagato direttamente da World Face, viene effettuato in loco dai viaggiatori.

5.3. ALLOGGIO

Ove espressamente compresi nel pacchetto turistico, le caratteristiche principali degli alloggi sono descritte nel programma di viaggio.

Trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo) ed essendo il programma leggermente modificabile a seconda delle decisioni del gruppo il programma di viaggio presente sulla pagina web e/o nel catalogo cartaceo riporta esclusivamente una descrizione di carattere generale della tipologia ed una localizzazione geografica di massima delle strutture ricettive. Le indicazioni sulla precisa ubicazione dell'alloggio, sul numero esatto di pernottamenti e sull'eventuale categoria turistica e classificazione alberghiera vengono fornite al viaggiatore prima della partenza, se compresi nella quota di partecipazione. Il pagamento dei suddetti servizi turistici, ove non espressamente compresi nella quota base di partecipazione, viene effettuato attraverso la costituzione della c.d. "cassa di viaggio" (cfr. paragrafo 6.3.).

5.4. PASTI

Ove espressamente compresi nel pacchetto turistico, il trattamento di prima colazione o mezza pensione o pensione completa è indicato nel programma di viaggio ed altresì riportato nella sezione "la quota comprende" dello stesso.

5.5. VISITE/ESCURSIONI/ALTRI SERVIZI INCLUSI NEL PACCHETTO

Ove espressamente compresi nel pacchetto turistico, le informazioni essenziali riguardanti le visite/escursioni o altri servizi turistici sono indicate chiaramente nel programma di viaggio ed altresì riportate nella sezione "la quota comprende" dello stesso. Diversamente, le visite/escursioni o altri servizi turistici indicate nella scheda del viaggio sono da intendersi come facoltativi e non compresi nel prezzo del pacchetto turistico.

In caso di viaggi di gruppo, trattandosi di viaggi c.d. autogestiti (cfr. termini di utilizzo), nel programma di viaggio sono riportate esclusivamente visite/escursioni o altri servizi consigliati da World Face, da intendersi come facoltativi nel senso che sarà il gruppo dei viaggiatori a decidere se effettuarli o meno,



utilizzando la cassa di viaggio per i pagamenti necessari, salvo diversa espressa previsione nella sezione “la quota comprende” del programma di viaggio.

5.6. IDONEITÀ AL VIAGGIO

Si invita il viaggiatore a prendere attenta visione dei termini di utilizzo dei pacchetti turistici di World Face al fine di avere piena conoscenza dell’offerta predisposta su www.worldface.it nonché della tipologia e delle caratteristiche peculiari dei viaggi, in modo da scegliere consapevolmente il pacchetto turistico da acquistare.

I pacchetti turistici offerti su www.worldface.it sono aperti a tutti, ma non sempre adatti a tutti. In caso di viaggiatori con mobilità ridotta non accompagnati, donne in stato di gravidanza, minori non accompagnati da genitori o da altra persona autorizzata e persone bisognose di specifica assistenza medica, ma anche se semplicemente si hanno dei dubbi sulla propria capacità di affrontare l’itinerario descritto nella locandina del viaggio, il viaggiatore dovrà contattare World Face prima della prenotazione per avere maggiori informazioni sul viaggio che si vorrebbe prenotare e concordare, se possibile, particolari modalità necessarie o utili per consentire in condizioni di sicurezza la partecipazione al viaggio che vorrebbe prenotare. In difetto, World Face si riserva di rifiutare la prenotazione o la partenza del viaggiatore nel caso in cui le caratteristiche del viaggio prenotato siano incompatibili o eccessivamente rischiose per la salute o la sicurezza del viaggiatore. In tali casi World Face procederà al rimborso della quota già pagata al netto delle spese non rimborsabili, in quanto già sostenute sino al momento del rifiuto della prenotazione e/o della partenza.

Per ogni eventuale richiesta e/o chiarimento sulle caratteristiche del viaggio scelto, si invita il viaggiatore a precisare le stesse all’interno della scheda di prenotazione o contattando World Face presso la sua sede.

5.7. INIZIO E FINE SERVIZI

I servizi per i pacchetti offerti da World Face sul sito web www.worldface.it cominciano dalla data e dal luogo di inizio viaggio come descritto nel programma del pacchetto in oggetto e/o come riportato nel documento riassuntivo finale fornito al viaggiatore prima della partenza su supporto durevole ed ai recapiti forniti nella scheda di iscrizione.

I servizi si considerano invece conclusi con il termine dell’ultimo servizio fornito incluso nella quota di partecipazione, in genere l’ultimo pernottamento del programma, salvo eccezioni riportate nel programma di viaggio e/o nel documento riassuntivo finale fornito al viaggiatore prima della partenza su supporto durevole ed ai recapiti forniti nella scheda di iscrizione.

6. PAGAMENTI

La prenotazione può avvenire esclusivamente mediante l’invio a World Face della scheda di prenotazione, in formato cartaceo e/o elettronico, seguita dal pagamento dell’ammontare dell’anticipo ivi calcolato ed indicato.

Gli estremi bancari di riferimento e le istruzioni relative alle modalità su come effettuare i pagamenti dell’anticipo e del saldo della quota di partecipazione sono riportati nelle apposite sezioni della scheda di prenotazione, e/o dell’area del sito web www.worldface.it riservata ai viaggiatori prenotati e/o nelle comunicazioni fornite ai viaggiatori su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione.

6.1. ANTICIPO

Nel caso in cui il pagamento dell’anticipo, o dell’intera quota in un’unica soluzione, avvenga a mezzo carta di credito, la richiesta di prenotazione è accettata immediatamente.



Nel caso in cui il pagamento dell'anticipo, o dell'intera quota in un'unica soluzione, avvenga a mezzo bonifico bancario, questo deve essere effettuato entro e non oltre 3 giorni lavorativi dalla data dell'invio della scheda di prenotazione, comunicando i riferimenti dell'avvenuto bonifico (C.R.O.) alla World Face.

6.2. SALDO

Il tempo e le modalità dei pagamenti dell'importo dovuto a titolo di saldo, sono comunicati su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione.

Il pagamento del saldo deve avvenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di inizio viaggio.

Nel caso di prenotazioni effettuate a meno di 30 giorni dalla partenza è sempre richiesto il pagamento totale dell'intera quota in un'unica soluzione entro 3 giorni lavorativi dalla data dell'invio della scheda di prenotazione.

Nel caso di pagamento di importi a titolo di saldo effettuati entro 5 giorni dalla partenza, il viaggiatore ha l'obbligo di esibire a World Face la ricevuta di pagamento prima della partenza. In difetto, World Face ha facoltà di rifiutare l'iscrizione alla partenza al viaggiatore che non sia in grado di produrre la ricevuta o attestazione di pagamento del saldo.

6.3. CASSA DI VIAGGIO

La "cassa di viaggio" viene costituita dai versamenti pro quota dei viaggiatori dopo la partenza ed affidata al partecipante-coordinatore affiancato da un "cassiere", eletto a maggioranza da tutti i viaggiatori.

Il relativo importo non è compreso nella quota base di partecipazione ed il suo ammontare, indicato nel programma di viaggio, è una mera previsione dell'importo di spesa necessario ai viaggiatori per usufruire di servizi turistici non compresi nella quota base di partecipazione, calcolato sulla base delle esperienze precedenti nella/e medesime località e tenendo presente la filosofia essenziale ed economica dei viaggi organizzati dall'agenzia.

La gestione della suddetta cassa è affidata direttamente al gruppo sulla base delle decisioni dallo stesso autonomamente espresse a maggioranza.

7. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto disciplinato al precedente paragrafo 4. e può subire variazioni, in aumento o in diminuzione, in conseguenza di modifiche riguardanti:

- a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;
- b) 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 d'imbarco nei porti e negli aeroporti (voli interni compresi nella quota);
- c) i tassi di cambio in valuta pertinenti al pacchetto.

L'eventuale aumento del prezzo del pacchetto sarà comunicato al viaggiatore su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti, unitamente al giustificato motivo di tale aumento, almeno venti giorni prima dell'inizio del viaggio.

Il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi di cui alle precedenti lettere a), b) e c).

In caso di diminuzione del prezzo, World Face ha diritto a detrarre dal rimborso dovuto al viaggiatore le spese amministrative e di gestione delle pratiche già sostenute, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

Il prezzo del pacchetto turistico è rappresentato dalla quota totale di partecipazione al viaggio ed è composto da:



- quota base di partecipazione, comprensiva di polizza cumulativa infortuni per le spese mediche entro il massimale di € 1.000,00 per l'Italia, € 5.000,00 per l'Europa e € 10.000,00 per il resto del mondo; polizza assicurativa per i danni, il furto o la mancata consegna del bagaglio entro il massimale di € 500,00 per l'Italia, € 750,00 per l'Europa e € 1.000,00 per il resto del mondo; ritardo nella consegna del bagaglio superiore alle 12 ore entro il massimale di € 150,00;
- costo eventuale polizza assicurativa annullamento viaggio;
- costo eventuali visti e tasse di ingresso, permanenza e/o soggiorno ed uscita dai Paesi meta del viaggio;
- oneri e spese di agenzia nel caso di delega a World Face ad ottenere i visti necessari all'espletamento del viaggio;
- eventuali ulteriori costi per altri servizi turistici, anche integrativi e/o collegati, o per altre richieste formulate dal viaggiatore ed accettate da World Face;
- oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

La quota base di partecipazione al viaggio è calcolata con riferimento al costo di cui alle precedenti lettere a), b) e c) esistenti al momento della pubblicazione del programma di viaggio.

La quota base di partecipazione è calcolata in relazione a un numero minimo di 5 partecipanti, salvo diversa indicazione sul programma di viaggio esposto sulla pagina web www.worldface.it.

8. MODIFICA O MANCATA ESECUZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO E DIRITTO DI RECESSO PRIMA DELLA PARTENZA

Il recesso dal contratto di pacchetto turistico da parte del viaggiatore o di World Face avviene, nei modi e nei termini indicati nei successivi paragrafi, attraverso un'esplicita manifestazione di volontà comunicata a mezzo e-mail ai recapiti di World Face o a quelli forniti dal viaggiatore.

8.1. MODIFICHE UNILATERALI DELL'ORGANIZZATORE E DIRITTO DI RECESSO DEL VIAGGIATORE SENZA SPESE DI RECESSO

1. La World Face si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto ove la modifica sia di scarsa importanza e/o non comporti un eccessivo aumento del prezzo. Le eventuali modifiche sono comunicate in modo chiaro e preciso al viaggiatore, su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti.

2. Se prima della partenza, World Face è costretta (alternativamente):

- a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici quali destinazioni, itinerario, periodo di soggiorno (di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a) dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), così come integrate dalle presenti condizioni generali di contratto e dai termini di utilizzo nonché dal contenuto del contratto di pacchetto turistico come disciplinato al precedente paragrafo 4); oppure
- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate da World Face ; oppure
- propone un aumento del prezzo del pacchetto di oltre il 8% del prezzo complessivo del pacchetto; senza ingiustificato ritardo, informa in modo chiaro e preciso il viaggiatore delle eventuali modifiche con comunicazione su supporto durevole ed ai recapiti da questo forniti. **Il viaggiatore che non intenda accettare le modifiche proposte potrà, entro e non oltre 3 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.**



3. In caso di recesso del viaggiatore di cui al precedente punto 2), World Face può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore; se la sostituzione avviene con pacchetto turistico di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo. Se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, World Face rimborsa senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dal recesso dal contratto, tutti i pagamenti effettuati dal viaggiatore, in applicazione delle disposizioni di cui all'art. 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo).

4. Oltre ai casi di cui ai punti precedenti il viaggiatore può recedere dal contratto senza spese di recesso e con rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro quattordici giorni dal recesso, soltanto in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto in condizioni di sicurezza, sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, senza diritto ad alcun indennizzo supplementare in favore del viaggiatore.

5. Il mancato recesso nei termini di cui sopra, comporta l'accettazione, da parte del viaggiatore, delle modifiche al pacchetto turistico comunicate dalla World Face al viaggiatore.

8.2. RECESSO DEL VIAGGIATORE E RIMBORSO SPESE

1. Il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico senza spese di recesso in favore di World Face in ogni momento prima della comunicazione di conferma della partenza, notificata su supporto durevole al recapito da questi indicato nella scheda di prenotazione. In questo caso la World Face effettuerà il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dal recesso.

2. In seguito alla conferma della partenza o in caso di iscrizione ad un viaggio già confermato il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima della partenza con obbligo di rimborso in favore di World Face delle spese standard di recesso di seguito indicate, calcolate sulla base del momento del recesso e sul prezzo del pacchetto al netto dei possibili risparmi sui costi dei servizi turistici acquistati:

–50% della quota totale di partecipazione, per il recesso esercitato sino a 60 giorni prima della partenza;

–70% della quota totale di partecipazione, per il recesso esercitato da 59 a 31 giorni lavorativi prima della partenza;

– In caso di recesso esercitato da 30 giorni fino al giorno della partenza o di mancata presentazione all'appuntamento indicato nel documento riassuntivo finale o in successiva e diversa comunicazione inviata da World Face al viaggiatore su supporto durevole, il viaggiatore dovrà corrispondere l'intera quota di partecipazione.

Consultare il paragrafo 14 comma 1 per i rimborsi in caso di recesso con Opzione Annullamento World Face.

Consultare il paragrafo 14 comma 2 per i rimborsi in caso di recesso con Polizze Assicurative di Annullamento di terzi.

8.3. MANCATA ESECUZIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

La World Face ha facoltà di non dare esecuzione al contratto di pacchetto turistico prima della partenza senza obblighi di versare alcun indennizzo supplementare al viaggiatore, riconoscendo al viaggiatore il



rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro quattordici giorni dal recesso, nei seguenti casi indipendenti dalla sua volontà:

- Il numero degli iscritti è inferiore a 5 e quindi non raggiunge il minimo richiesto, in questo caso World Face può decidere di annullare la partenza che, salvo eccezioni, avviene 30 giorni prima la data di inizio viaggio;
- World Face non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica l'annullamento della partenza senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

9. ESECUZIONE DEL PACCHETTO E REGIME DI RESPONSABILITÀ

1. World Face è responsabile, dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, come disciplinato al precedente paragrafo 4. ed integrato dalle presenti condizioni generali di contratto e dai termini di utilizzo, indipendentemente dal fatto che tali servizi devono essere prestati da World Face stessa, 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 del codice civile.

Si rammenta che in caso di viaggi di gruppo, trattandosi di viaggi autogestiti (cfr. termini di utilizzo), i servizi turistici riportati nel programma di viaggio e compresi nel prezzo del pacchetto turistico sono suscettibili di variazioni non essenziali; i servizi non compresi nella quota indicata nella sezione "la quota comprende" del programma di viaggio, sono da intendersi affidati all'autonomia del gruppo che avrà facoltà di scegliere i fornitori ed il prezzo degli stessi sulla base dell'offerta in loco.

2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli art. 1175 e 1375 c.c., informa World Face tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico. La contestazione, anche in caso di eventuale presenza di uno o più partecipanti-coordinatori (che non sono rappresentanti o incaricati de World Face), avviene sempre attraverso un'esplicita dichiarazione comunicata per iscritto e indirizzata a World Face a mezzo e-mail ai recapiti della World Face.

3. Se uno dei servizi non è eseguito secondo le modalità previste dal contratto di vendita di pacchetto turistico, World Face pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se World Face non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno effettivo che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che World Face dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

4. Fatte salve le eccezioni di cui al soprastante punto 3., se World Face non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole, stabilito dal viaggiatore con la comunicazione di denuncia di non conformità esposta al precedente punto 2. del presente paragrafo (ma mai inferiore a 48 ore), sempre che il difetto rilevato sia fondato e non di scarsa importanza in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se World Face rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente, non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

5. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto non di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c. e World Face non vi ha posto rimedio entro un



periodo ragionevole, stabilito dal viaggiatore con la comunicazione di cui al precedente punto 2. del presente paragrafo (ma mai inferiore a 48 ore), 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 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), salvo l'eventuale risarcimento dei danni.

6. Se in corso d'esecuzione, per circostanze sopravvenute non imputabili a World Face, fosse impossibile fornire una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, World Face 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, World Face concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

7. Nei casi di cui al precedente punto 6. il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte da World Face soltanto se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico, come integrato dalle presenti condizioni generali di contratto e dai termini di utilizzo, o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

8. 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 di cui al citato punto 6., il viaggiatore può alternativamente risolvere di diritto, con effetto immediato e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni, il contratto di pacchetto turistico oppure chiedere una riduzione del prezzo ai sensi dell'art. 43 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo).

10. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI

1. Il viaggiatore ha diritto ad una adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale si è verificato il difetto di conformità, nonché al risarcimento di qualunque danno abbia effettivamente subito in conseguenza di un difetto di conformità, a meno che World Face non dimostri che il difetto è imputabile al viaggiatore, ovvero a circostanze sopravvenute ad esso non imputabili.

2. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se World Face dimostri che il difetto di conformità è imputabile a fatto proprio del viaggiatore od a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi inclusi nel prezzo del pacchetto turistico ed è imprevedibile od inevitabile, oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

3. Alla World Face si applicano le limitazioni di responsabilità previste dalle convenzioni internazionali che vincolano l'Italia o la Comunità Europea, relative alla misura del risarcimento od alle condizioni in cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio incluso nel pacchetto turistico.

10.1. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

I risarcimenti e le riduzioni del prezzo di cui agli artt. 43 e 46 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo) e relativi termini prescrizionali sono regolati in ossequio alle disposizioni ivi richiamate (art. 43 cit. commi 7 e 8 ed art. 46 cit. comma 2), e comunque nei limiti di cui agli artt. 1783 e 1784 c.c. nonché nei limiti stabiliti dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del contratto di pacchetto turistico.



Il risarcimento dovuto dalla World Face, salvo che per i danni alla persona o per quelli causati intenzionalmente o per colpa, è in ogni caso limitato al triplo del prezzo totale del pacchetto turistico.

11. SOSTITUZIONI E CESSIONI DEL PACCHETTO TURISTICO

1. Il viaggiatore, previo avviso indirizzato a World Face a mezzo e-mail ai recapiti della World Face entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del viaggio, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del pacchetto a condizione che nelle stesse non siano inclusi voli aerei per i quali non è possibile fare cessioni.
2. Il cedente e il cessionario 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, derivanti da tale cessione.
3. World Face informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute da World Face 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.

12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

Il viaggiatore è tenuto a leggere ed approvare le presenti condizioni generali di contratto ed i termini di utilizzo dei pacchetti turistici di World Face.

Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda alle indicazioni fornite dal Ministero dell'Interno sul sito internet della Polizia di Stato. In ogni caso, i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero o di passaporto o, per i Paesi UE, di carta di identità valida per l'espatrio. Per i minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria, si raccomanda di seguire le prescrizioni indicate alla pagina web della Polizia di Stato avente per oggetto Passaporto per i minori ed espatrio, di seguito si indica il link del sito precisando che lo stesso in futuro potrebbe essere modificato: <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

I cittadini stranieri devono reperire le corrispondenti informazioni attraverso le rispettive rappresentanze diplomatiche e/o consolari.

La World Face fornisce ai viaggiatori tutte le informazioni utili in merito ai documenti necessari per il viaggio prenotato (passaporto con scadenza valida per il paese che si intende visitare, visti ed eventuali certificazioni sanitarie se richieste) reperibili sulla stessa scheda del viaggio pubblicata sul sito web, nonché contattando la sede dell'agenzia. Il viaggiatore è tenuto a verificare ed a munirsi di validi documenti per il viaggio prenotato. Il viaggiatore è tenuto a richiedere ed ottenere, presso le autorità consolari dei paesi visitati, in tempo utile per la partenza, il visto turistico necessario, salvo che non si sia affidato a World Face per tali adempimenti, consegnando al medesimo tutti i documenti necessari per l'ottenimento dei visti in tempo utile per la partenza.

Il viaggiatore provvede a verificare prima della prenotazione e, comunque, anche a ridosso della partenza, l'aggiornamento della situazione sanitaria e di sicurezza del/dei paese/i visitati presso le competenti autorità (come ad esempio il sito web "viaggiare Sicuri.it" a cura del Ministero degli Esteri).

In ogni caso, il viaggiatore deve informare World Face della propria cittadinanza al momento dell'invio della scheda di prenotazione del pacchetto turistico e dovrà essere munito delle certificazioni di vaccinazione, passaporto individuale e ogni altro documento necessario per ogni Paese dell'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, transito e certificati sanitari eventualmente richiesti.

Il viaggiatore è inoltre tenuto, conformemente a quanto indicato nei termini di utilizzo, ad attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche dei Paesi di



partenza, destinazione e/o transito del pacchetto turistico, a tutte le informazioni e/o prescrizioni fornitegli da World Face, nonché alle disposizioni legislative, regolamentari e/o amministrative relative ai Paesi interessati dal pacchetto turistico.

Il viaggiatore è tenuto a fornire a World Face tutti i documenti, informazioni ed elementi in suo possesso per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso World Face del pregiudizio arrecato a tale diritto.

13. OBBLIGO DI ASSISTENZA

La World Face presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42, comma 7 dell'Allegato 1 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo), 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.

World Face può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia stato causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

14. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

1. OPZIONE ANNULLAMENTO WORLD FACE

Al momento della prenotazione di un pacchetto turistico è possibile stipulare un'opzione annullamento che garantisce un rimborso al viaggiatore di tutti i servizi inclusi nella quota di iscrizione ad esclusione del volo intercontinentale andata e ritorno se previsto nel pacchetto turistico (l'annullamento del volo intercontinentale è soggetto a penali in base alla compagnia aerea), in caso di recesso da un viaggio confermato calcolato sulla base del momento del recesso:

- Se il recesso del viaggiatore avviene prima e non oltre 31 giorni dalla partenza del viaggio, al viaggiatore non sarà richiesto nessun pagamento e la quota versata verrà completamente restituita ad esclusione della quota di "Opzione Annullamento".
- Se il recesso del viaggiatore avviene tra i 30 giorni prima fino al giorno della partenza, il viaggiatore avrà diritto alla restituzione del 50% della quota di prenotazione ad esclusione della quota di "Opzione Annullamento".

Il viaggiatore dovrà comunicare senza ingiustificato ritardo la volontà di recesso dal contratto di viaggio a World Face esclusivamente via e-mail all'indirizzo annullamenti@worldface.it : il viaggiatore avrà diritto al rimborso previsto al momento della richiesta entro e non oltre 30 giorni dalla data di partenza del viaggio.

Non è mai previsto un rimborso per comunicazione successive alla data di partenza.

È possibile acquistare l'Opzione Annullamento solo ed esclusivamente al momento dell'iscrizione e mai in un secondo momento.

2. POLIZZE ASSICURATIVE DI TERZI E PENALI PER ANNULLAMENTO DA PARTE DEL VIAGGIATORE

Se non espressamente comprese nel prezzo del pacchetto turistico, è possibile, laddove previsto, stipulare al momento della prenotazione una polizza assicurativa a copertura



delle spese derivanti dall'annullamento del pacchetto prima della partenza, a causa di infortuni, malattie o altre cause simili non imputabili al viaggiatore.

In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore verranno applicate le seguenti penali.

Se il pacchetto include il volo aereo di andata e ritorno:

- Annullamento da 0 a 30 giorni prima della partenza: penale del 100% del valore del pacchetto turistico.
- Annullamento da 31 a 60 giorni prima della partenza: penale dell'80% del valore del pacchetto turistico.
- Annullamento oltre 61 giorni prima della partenza: penale del 60% del valore del pacchetto turistico.

Se il pacchetto non include il volo aereo di andata e ritorno:

- Annullamento da 0 a 30 giorni prima della partenza: penale del 100% del valore del pacchetto turistico.
- Annullamento da 31 a 60 giorni prima della partenza: penale del 60% del valore del pacchetto turistico.
- Annullamento oltre 61 giorni prima della partenza: penale del 40% del valore del pacchetto turistico.

Le penali sopra indicate possono essere rimborsate per intero dalla compagnia assicurativa in casi di gravità come il ricovero o la morte di familiari. Per altri casi, è prevista una franchigia del 20% del valore assicurato, che può essere eliminata acquistando un'opzione aggiuntiva facoltativa in fase di prenotazione.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle compagnie di assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze stesse.

Le condizioni di polizza sono pubblicate sul programma di viaggio presente sulla pagina web e/o nel catalogo cartaceo, oltre ad essere esposte negli opuscoli messi a disposizione del viaggiatore prima o al momento della partenza.



15. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Eventuali contestazioni o reclami devono essere effettuati con comunicazione scritta indirizzata a World Face a mezzo e-mail all'indirizzo info@worldface.it o ai recapiti di World Face presso la sua sede.

L'esperimento della procedura di mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale nei confronti di World Face .

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, dell'Allegato 1 al D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo).

16. GARANZIE AL VIAGGIATORE – FONDO DI GARANZIA

1. "World Face" è coperta da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore di terzi per il risarcimento dei danni subiti in corso di viaggio: polizza assicurativa responsabilità civile professionale verso terzi Tua Assicurazioni polizza N°40324512000629

2. I contratti di organizzazione e di vendita di pacchetti turistici sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento di "World Face", garantiscono il rimborso al viaggiatore del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del medesimo, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

3. Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al punto 2.. Le finalità del presente punto possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione.

Il soggetto giuridico tenuto a prestare la garanzia per conto di "World Face" è Fondo garanzia viaggi – Polizza Tua Assicurazioni N° 40324512000632.

17. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con il quale vengono predisposti i programmi di viaggio contenuti sulla pagina web dei viaggi e/o nel catalogo cartaceo, le informazioni relative ai servizi turistici ivi riportati ed alle modalità di fruizione degli stessi possono subire variazioni che verranno portate a conoscenza dei viaggiatori prima della conclusione del contratto e dovranno essere approvate specificatamente dai viaggiatori appena possibile e comunque prima della partenza anche se non implicano costi aggiuntivi, tramite e-mail ai recapiti di World Face. Ai viaggiatori non potranno essere addebitati eventuali costi aggiuntivi per variazioni del programma, dei servizi turistici ivi inclusi e/o delle modalità di fruizione degli stessi, non comunicate nei tempi e nei modi di cui sopra.

18. CONTRATTI DI INTERMEDIAZIONE DI VIAGGIO E/O DI VENDITA DI UN SINGOLO SERVIZIO TURISTICO

I contratti aventi ad oggetto la vendita di un singolo servizio turistico (alloggio, trasporto e/o altra tipologia di servizio) non godono delle tutele previste in favore del viaggiatore contraente di pacchetto turistico ai sensi della Direttiva UE 2015/2302, come recepita dal D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62.



Tali contratti saranno regolati alla normativa specifica che li riguarda, fermo restando che in tali casi la World Face agisce come professionista venditore e come tale resta soggetto all'osservanza delle norme e delle responsabilità previste dalla sezione VII del D.Lgs. 62/2018.

Nel caso in cui la World Face agisca quale intermediario di pacchetti turistici organizzati da altri operatori resta comunque soggetta all'osservanza delle norme e delle responsabilità previste dalla sezione VII del D.Lgs. 62/2018.

19. INFORMATIVA PRIVACY

Si invita il viaggiatore a prendere attenta visione della privacy policy di World Face e della relativa informativa presente sulla scheda di prenotazione.

20. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 DELLA LEGGE 6 FEBBRAIO 2006, N. 38

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

21. NULLITÀ PARZIALE

L'accertamento dell'eventuale nullità di una o più clausole o parti di esse delle presenti condizioni generali di contratto anche per contrasto con le disposizioni vincolanti previste dalla vigente normativa in materia di contratti del turismo organizzato di cui al D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, nonché dalle altre disposizioni di legge da esso richiamate ed eventuali successive modifiche od integrazioni, non implica la nullità dell'intero contratto.