

## CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO E VENDITA DEL SITO DREAMPACKER.IT PER L'ACQUISTO ON LINE DI PACCHETTI TURISTICI.

Premessa

Definizioni

Indice dei contenuti

1. Obblighi dell'Utente
2. Registrazione al Sito
3. Condizioni di utilizzo
4. Proprietà intellettuale
5. Durata e natura dell'offerta
6. Prezzi, tasse e valuta
7. Revisione del prezzo del pacchetto turistico
8. Durata del viaggio
9. Accettazione della prenotazione
10. Pagamento e fatturazione
11. Esclusione del diritto di recesso
12. Documenti di viaggio
13. Formalità amministrative e sanitarie
14. Minori
15. Cittadini ue ed extra ue
16. Idoneità al viaggio
17. Contratto di ospitalità
18. Contratti Di Trasporto
19. Caratteristiche del viaggio per i pacchetti che prevedono la guida self drive
20. Contratto di vendita di pacchetto turistico
21. Responsabilità
22. Annullamento o modifica della prenotazione
23. Recesso
24. Modifica o annullamento del pacchetto prima della partenza.
25. Assistenza
26. Reclamo
27. Assicurazioni
28. Legge applicabile
29. Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della legge n° 38/2006

30. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006
31. Utilizzo Immagini e social
32. condizioni contrattuali relative all'età dei partecipanti ai viaggi
33. sostituzioni e variazione pratica

## Scheda tecnica

### Premessa

I servizi contenuti sul Sito [dreampacker.it](http://dreampacker.it) acquistabili tramite la piattaforma e-commerce e regolati dalle presenti CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO E VENDITA DEL SITO [dreampacker.it](http://dreampacker.it) PER L'ACQUISTO ON LINE DI PACCHETTI TURISTICI (in seguito condizioni generali) sono offerti dalla società GATTINONI TRAVEL NETWORK SRL – SOC.UNIPERSONALE (in seguito anche DREAMPACKER), anche attraverso la rete di punti vendita affiliati. L'agenzia viaggi affiliata del Gruppo DREAMPACKER propone servizi qualificati grazie alla profonda conoscenza del mercato nelle diverse realtà territoriali.

DREAMPACKER opera sia come intermediario nella vendita di servizi e/o pacchetti turistici offerti da altri fornitori/organizzatori sia come organizzatore in proprio, in conformità a tutte le leggi e regolamenti applicabili.

La responsabilità di DREAMPACKER e dell'agenzia viaggi è regolata dalle norme sotto richiamate.

DREAMPACKER è una società che opera nel settore turistico svolgendo attività di:

- produzione, organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni e di ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti con un innovativo Sito per le prenotazioni on line;
- prenotazione di mezzi di trasporto terrestre, marittimo e aereo, lacuale e fluviale;
- di prenotazione di strutture alberghiere e assimilate;
- prenotazione di attrazioni turistiche, sportive, ricreative e attività esperienziali;
- prenotazione di noleggio di vetture e di altri mezzi di trasporto individuali o collettivi.

DREAMPACKER, per tramite del Sito, fornisce all'Utente, in base alle richieste e ricerche effettuate on line di quest'ultimo una proposta di idea di viaggio o servizi o pacchetti turistici, verso il pagamento di un corrispettivo per il servizio offerto.

I pacchetti turistici sono disciplinati dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal [Decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62](#), di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302, qui integralmente richiamato. I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto ricade solo sul fornitore del servizio.

#### Dati societari:

DREAMPACKER sede legale via Statuto 2, 20121 Milano (Mi)

Capitale sociale: Euro 1.000.000

Partita IVA 02713750137 e Registro delle Imprese 1714486 del 10/12/2018

Titolare Licenza Agenzia Viaggi e Turismo "N. 21414 DEL 08.06.2006

Polizza RC: DREAMPACKER ha stipulato, ai sensi dell'art.47 comma 2, D.lgs 62/2018 una polizza per la Responsabilità Civile Professionale con Unipolsai n. n 170788218

Nell'ambito dei pacchetti turistici i viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento. A tale scopo DREAMPACKER, al fine di rispettare pienamente tale obbligo, 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 ai sensi dell'art 47 cod.tur, ha stipulato Fondo Vacanze Felici che garantisce, su richiesta dell'Utente registrato/ viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore

#### Definizioni –

**Sito:** [www.dreampacker.it](http://www.dreampacker.it)

**Visitatore:** qualsiasi consumatore non registrato al Sito.

**Utente:** consumatore registrato al Sito.

**Consumatore:** il soggetto che agisce, stipulando un contratto, per scopi estranei alla propria eventuale attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale

**Agenzia viaggi affiliata:** punto vendita affiliato a DREAMPACKER

**Credenziali di Autenticazione:** E-mail e password utilizzati dall'Utente per accedere al Sito.

**Fornitore:** Le società contrattualizzate da DREAMPACKER che forniscono i prodotti acquistabili online anche tramite integrazione XML.

**Erogatore:** Effettivo erogatore del servizio contrattato dal Fornitore o da DREAMPACKER.

**Consumatore/Viaggiatore:** chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico anche collegato;

**Professionista:** qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente.

**Organizzatore:** un professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4, dell'art. 33 del codice del turismo.

**Venditore:** il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti turistici combinati da un organizzatore.

**Customer (servizio):** servizio di assistenza gratuito previsto nei giorni ed orari lavorativi di DREAMPACKER ed erogato ai Visitatori ed agli Utenti del Sito.

**Concierge (servizio):** supporto alla prenotazione on line di servizi e pacchetti turistici, previsto nei giorni ed orari lavorativi di DREAMPACKER, ed erogato ai soli Utenti del Sito solo se espressamente richiesto dai medesimi. L'erogazione del servizio prevede l'addebito di una Concierge Fee quantificabile dall'Operatore Concierge di volta in volta in funzione della complessità della richiesta.

**Idee di Viaggio:** Le "Idee di Viaggio" sono proposte indicative di Dreampacker presenti sul sito web: Sono personalizzabili, con prezzi variabili e modificabili dall'utente. L'utente può salvare le proprie ricerche come "idee di viaggio", ma ciò non implica alcuna opzione o prenotazione.

### Funzionalità per le Idee di Viaggio Salvate

L'utente può richiamare le proprie "idee di viaggio" salvate per diverse finalità:

- **Verifica aggiornata:** Controllo di disponibilità, costi e regole tariffarie dei servizi inclusi al momento della nuova ricerca.
- **Acquisto:** Dopo aver verificato la disponibilità e i costi aggiornati, l'utente può procedere all'acquisto dei servizi inclusi nell'idea di viaggio.

### Importante

- Le "idee di viaggio" salvate non costituiscono una prenotazione.
- I servizi inclusi sono soggetti a disponibilità e possono variare nel tempo.
- Si consiglia di verificare sempre le condizioni e i costi aggiornati prima di procedere all'acquisto.

**Carrello:** servizi o pacchetti turistici selezionati dall' Utente dopo aver effettuato una o più ricerche sul Sito

**Sommario (pagina):** è la pagina con il riepilogo dei servizi inseriti a carrello selezionati dall' Utente, include il prezzo totale dei servizi, la modalità (acconto e saldo o saldo) ed i termini di pagamento.

**Supporto durevole:** ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

**Circostanze inevitabili e straordinarie:** una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure.

**Difetto di conformità:** un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.

**Rientro:** il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

**Prenotazione:** Ordine inoltrato tramite il Sito

**Volo charter:** Volo fornito da una compagnia aerea con aeromobile noleggiato dal Tour Operator, questo tipo di volo non figura nella lista dei voli regolarmente operati da una compagnia aerea. Detto anche volo ITC. Gli orari di questi voli non sono generalmente noti al momento dell'acquisto, in particolare per i voli noleggiati su determinate destinazioni turistiche durante uno specifico periodo, con una o più soste se presenti i piani di volo e gli orari saranno confermati entro e non oltre 24 ore prima della partenza.

**Volo di linea:** Volo operato regolarmente da una compagnia aerea di linea.

**Volo low cost:** Volo operato regolarmente da una compagnia aerea a basso costo che limita i servizi inclusi a terra e in volo e fornisce servizi a pagamento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: bagaglio a mano ed in stiva, pasti e bevande a bordo, assegnazione posti, animali) alcuni dei quali non acquistabili dal Sito ma solo contattando il vettore e secondo le regole del vettore stesso a cui si rimanda per la consultazione delle condizioni generali di vendita e di trasporto.

**luogo di partenza:** Il **luogo di partenza** in un pacchetto turistico indica la città da cui il viaggiatore inizia il suo itinerario di viaggio. Questo è il punto in cui il viaggiatore intraprende il primo volo, treno, autobus o altro mezzo di trasporto necessario per raggiungere la destinazione iniziale prevista dal tour.

**Opzione Camera Privata:** L'Opzione Camera Privata in un contesto di viaggio o alloggio si riferisce alla possibilità di prenotare una stanza singola o doppia ad uso esclusivo, con servizi privati inclusi, pagando un supplemento rispetto al costo base. In alcuni itinerari, dove specificato, il pernottamento in camere

condivise è parte integrante dell'esperienza, pertanto non viene garantita sistemazione in camera privata anche se pagato tale supplemento.

**Opzione Camera Condivisa:** L'**Opzione Camera Condivisa** in un contesto di viaggio o alloggio si riferisce alla possibilità di condividere una stanza con altri partecipanti, il cui numero può variare a seconda del programma di viaggio specifico. Questa opzione è spesso più economica rispetto a una camera privata. In entrambe le opzioni, in alcune situazioni particolari, legate alla specificità dell'esperienza di viaggio o della struttura ricettiva, potrebbe non essere possibile garantire l'uso esclusivo del bagno. In questi casi, pur non essendo garantito il bagno ad uso esclusivo, sarà comunque assicurato un bagno privato, che potrebbe essere condiviso con un numero limitato di altri ospiti.

#### **Turni di Partenza: Definizioni e Informazioni Utili**

Comprendere lo stato di un turno di partenza è fondamentale per pianificare al meglio il tuo viaggio. Ecco le definizioni dei diversi stati che puoi trovare:

##### **1. Turno di Partenza Programmata, Quasi Confermato**

- **Definizione:** Il turno è stato pianificato, ma non ha ancora raggiunto il numero minimo di partecipanti (N° \_\_\_) necessario per garantire la partenza.
- **Cosa significa per te:** Puoi prenotare il tuo posto in questo turno. La tua prenotazione contribuirà a raggiungere il numero minimo di partecipanti e, di conseguenza, alla conferma della partenza.
- **Consigli:** Se sei interessato a questo turno, prenota il prima possibile! In questo modo, aumenti le probabilità che il turno venga confermato.

##### **2. Turno di Partenza Confermata**

- **Definizione:** Il turno ha raggiunto il numero minimo di partecipanti (N° \_\_\_) e la partenza è stata ufficialmente confermata.
- **Cosa significa per te:** La partenza è garantita! Puoi prenotare il tuo posto con tranquillità.
- **Consigli:** Anche se il turno è confermato, non aspettare troppo a prenotare, perché i posti potrebbero esaurirsi rapidamente.

##### **3. Turno di Partenza Sold Out**

- **Definizione:** Il turno ha raggiunto il numero massimo di partecipanti e non sono più disponibili posti.
- **Cosa significa per te:** Non è più possibile prenotare posti per questo turno.
- **Consigli:** Se eri interessato a questo turno, puoi contattare il customer service di Dreampacker per verificare se ci sono possibilità di aggiunta (vedi "Turno di Partenza On Request").

##### **4. Turno di Partenza On Request**

- **Definizione:** Il turno ha raggiunto il numero massimo di partecipanti, ma il customer service di Dreampacker può verificare la possibilità di aggiungere ulteriori partecipanti.

- **Cosa significa per te:** Se sei interessato a questo turno, puoi contattare il customer service di Dreampacker. Faranno del loro meglio per verificare se è possibile aggiungere uno o più posti.
- **Consigli:** Contatta il customer service il prima possibile per aumentare le tue possibilità di partecipare al turno.

## 1. OBBLIGHI DELL'UTENTE

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

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

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

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

## 2. CONDIZIONI DI UTILIZZO

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

Le Condizioni Generali costituiscono un accordo vincolante tra DREAMPACKER e l'Utente che utilizza il Sito, per prenotare e acquistare i Servizi/Pacchetti Turistici). L'Utente è altresì soggetto alle condizioni particolari applicabili ai singoli Servizi (tra cui, i dettagli sulla destinazione, la data di partenza e la durata del viaggio, il prezzo, la regola tariffaria applicabile, le tasse anche locali applicabili, ove queste non siano

ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, ma che l'Utente potrebbe dover ancora sostenere in loco e che non sono precisate nei cataloghi online di DREAMPACKER perché non prepagabili.

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

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

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

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

### 3. REGISTRAZIONE AL SITO

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

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

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

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

All'Utente verrà inoltre richiesto di inserire il proprio indirizzo e-mail e di inserire una password segreta. A registrazione avvenuta l'Utente riceverà una e-mail di benvenuto indicante anche il codice Utente

("Codice Utente" che corrisponde all'indirizzo email inserito) a conferma dell'avvenuta registrazione, all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Utente in fase di registrazione. L'Utente si obbliga, con diligenza, a non comunicare o cedere a terzi le credenziali d'accesso alla propria area personale e a conservarli, custodirli e mantenerli segreti.

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

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

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

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

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

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

- non è responsabile dei collegamenti ipertestuali a siti web gestiti da terzi diversi da DREAMPACKER eventualmente contenuti sul presente Sito, forniti solo a scopo informativo e l'inserimento da parte di DREAMPACKER di hyperlink a tali siti web non implica alcuna accettazione da parte del materiale pubblicato su tali siti web o qualsiasi altra relazione tra DREAMPACKER e i gestori degli stessi.

#### 4. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

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

#### 5. DURATA E NATURA DELL'OFFERTA

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

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

aree, marittimi o stradali, strutture ricettive, alberghiere e non, e ogni altra informazione, prodotto o servizio presente sul Sito (come, ad esempio, riproduzioni video, fotografie etc.)

## 6. PREZZI, TASSE E VALUTA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- la quota di iscrizione ove applicabile;

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

Il prezzo di un Pacchetto potrebbe variare nel caso in cui un servizio ricompreso si confermasse con un palese errore di prezzo,

## 7. REVISIONE DEL PREZZO DEL PACCHETTO TURISTICO

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

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

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

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

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

Il disposto di cui sopra si applica anche nell'ipotesi di un palese errore di prezzo del pacchetto turistico quando l'errore facilmente riconoscibile attiene al prezzo di un servizio turistico, inferiore alla percentuale dell'8% della quotazione media dello stesso, tenuto conto di una serie di fattori tra cui la categoria del servizio ed il periodo di prenotazione. Questo genere di errore, non essendo prevedibile in nessun modo, sarà comunicato da Dreampacker al consumatore, contestualmente alla ricezione della comunicazione da parte del fornitore, quantificandone la differenza di prezzo richiesta ed il relativo termine di pagamento per poter mantenere attiva la prenotazione. Non è previsto un termine entro il quale il fornitore sia tenuto a dover comunicare questa tipologia di errore. Al verificarsi di un palese errore di prezzo, l'effettivo erogatore del servizio originariamente confermato erogherà il medesimo solo nel caso in cui fosse onorato il pagamento della differenza di prezzo richiesta.

È facoltà del consumatore, *entro il termine di giorni 5 dalla comunicazione* della differenza del prezzo, non accettare la richiesta del pagamento della detta differenza e richiedere all'organizzatore una soluzione alternativa e/o il rimborso dei pagamenti effettuati. L'organizzatore provvederà, in ogni caso, a verificare la disponibilità di soluzioni alternative, che saranno comunicate tempestivamente al viaggiatore.

## 8. DURATA DEL VIAGGIO

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

il giorno della partenza a partire dall'ora della convocazione all'aeroporto/porto/stazione se prevista;

il giorno del viaggio di ritorno fino all'orario di arrivo all'aeroporto/porto/stazione.

a. I prezzi sono complessivamente calcolati in base al numero totale di viaggiatori, al numero di camere, al numero di notti e non dei giorni interi.

b. Per i soli noleggi auto sono conteggiate le ore di noleggio.

c. Per notte si intende il periodo in cui è a disposizione la camera (a titolo indicativo dalle ore 14:00 del giorno di arrivo alle ore 10:00 del giorno di partenza, per alcune particolari strutture/località potrebbero essere previsti orari diversi).

d. Il primo e l'ultimo giorno sono generalmente dedicati al trasporto quando incluso.

e. Pertanto, qualora in conseguenza degli orari imposti dalle compagnie aeree (o di trasporto in genere), il primo e l'ultimo giorno e/o notte dovessero essere decurtati, a causa di un arrivo in tarda serata o una partenza la mattina presto, non sarà riconosciuto alcun rimborso. Lo stesso vale nel caso in cui il soggiorno venga prolungato.

f. Non sarà riconosciuto alcun risarcimento in caso di rientro nel giorno successivo a quello previsto da contratto.

g. Se si tratta di voli charter (o ITC) si raccomanda di tenere conto di tale eventualità ed organizzarsi di conseguenza sia dal punto di vista personale che professionale.

h. L'Utente si impegna a comunicare per iscritto a DREAMPACKER all'atto della prenotazione e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione le particolari richieste personali (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, mobilità ridotta, ecc.), compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra l'utente e DREAMPACKER. Le particolari richieste personali dovranno essere oggetto di accordi specifici tra l'utente e l'organizzatore risultanti da pattuizione scritta, se del caso anche tramite l'agenzia di viaggio mandataria. In assenza di tale richiesta e del relativo consenso non sarà possibile ottemperare agli obblighi contrattuali. Richieste particolari effettuate dopo la conclusione del contratto non vincolano l'organizzatore alla loro attuazione, risultando il contratto già perfezionato secondo quanto indicato nell'estratto conto/conferma di prenotazione dei servizi. L'utente dovrà indicare al momento della richiesta di conclusione del contratto di pacchetto turistico i propri contatti personali (mail e/o numero di cellulare), avendo cura di verificare la correttezza dei dati anche se trasmessi all'organizzatore per il tramite del venditore, ove la vendita sia intermediata, al fine di permettere all'organizzatore di assolvere agli obblighi di assistenza, nonché per effettuare comunicazioni relative a modifiche che dovessero intervenire nel corso dell'esecuzione della vacanza o per dare seguito alle richieste dei viaggiatori su eventuali difetti di conformità riscontrati. In carenza o inesatta indicazione di tali contatti, l'organizzatore non potrà essere ritenuto responsabile per il ritardato o mancato intervento. I dati personali comunicati saranno cancellati al rientro dal viaggio.

i. Si ricorda che è obbligo in primis dell'utente di accertarsi -personalmente e di volta in volta- dell'inesistenza di impedimenti o situazioni potenzialmente dannose che possano compromettere il godimento del viaggio, e seguire, quindi, comportamenti adeguati al fine di prevenire tali situazioni. Si raccomanda, infine, ai passeggeri che sono celiaci, soffrono di intolleranze alimentari, o sono soggetti allergici di portare sempre con sé i medicinali da utilizzarsi nel caso di insorgenza dell'allergia durante il viaggio unitamente ad un certificato medico riepilogativo delle allergie e/o intolleranze segnalate.

## 9. ACCETTAZIONE DELLA PRENOTAZIONE

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

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

- avviare una o più ricerche, partendo da una idea di viaggio oppure utilizzando uno dei motori di ricerca tra quelli previsti, compilando tutti i campi ivi previsti;
- selezionare le proprie scelte tra i risultati disponibili che espongono anche il prezzo e, previa registrazione, procedere al completamento della prenotazione inserendo i nomi dei partecipanti ed eventualmente ulteriori dati ove obbligatori previsti che inibiscono il proseguo della navigazione sul Sito
- prima di confermare e procedere al pagamento, prendere atto di possibili variazioni di prezzo segnalate in fase di inserimento nomi;
- cliccare in corrispondenza della relativa casella, confermando di aver letto i presenti termini e condizioni generali di contratto. L'accettazione delle condizioni di vendita ha valore di prenotazione definitiva, trattandosi di proposta irrevocabile, da cui non è possibile recedere, salvo quanto previsto all'art 11 e senza pregiudicare l'applicazione dei diritti di cancellazione e di modifica previsti;
- procedere, se richiesto, al pagamento, cliccando sul tasto "paga" o similare, dell'acconto non rimborsabile o del saldo;
- procedere entro il termine previsto al pagamento del saldo come evidenziato nella pagina sommario
- Eventuali errori riscontrati dopo il perfezionamento dell'ordine e le eventuali spese per la correzione saranno interamente a carico dell'Utente, non avendo DREAMPACKER alcuna responsabilità nell'inserimento manuale dei dati durante la prenotazione da parte dell'Utente. DREAMPACKER è esonerata da qualsiasi responsabilità circa i dati forniti volontariamente dall'Utente, il quale si obbliga, a informare tempestivamente DREAMPACKER nel caso di qualsiasi variazione relativa agli stessi.

La prenotazione effettuata autonomamente sul Sito si intende accettata e confermata da DREAMPACKER solo nel caso in cui l'Utente abbia ricevuto conferma di prenotazione dei servizi/pacchetto sia

direttamente on line che mezzo email. È indispensabile che l'Utente si accerti dell'avvenuta ricezione di conferma di tutti i servizi prenotati e solo nel caso in cui riscontrasse delle anomalie, inclusa la parziale conferma dei servizi selezionati, dovrà contattare il servizio Customer DREAMPACKER.

## 10. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

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

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

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

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

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

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

e. Il sistema invia due e-mail alert, al medesimo indirizzo e-mail al quale è stata inviata la conferma di prenotazione, a 48 ore ed a 24 ore antecedenti il termine (data) di pagamento consentito sia per il saldo che per i singoli servizi acquistati a tariffa rimborsabile. Il termine si intende entro mezzogiorno, ora italiana, della data indicata, se giorno lavorativo, sabato escluso. Se festivo, entro mezzogiorno (ora italiana) dell'ultimo giorno lavorativo antecedente. Il mancato pagamento entro il termine consentito genera l'automatica cancellazione dei servizi originariamente prenotati senza diritto di rimborso dell'eventuale acconto versato;

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

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

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

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

Il diritto di opposizione al pagamento non può surrogare l'esclusione del diritto di ripensamento;

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

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

## 11.ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

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

contratto prevede una data o un periodo specifico per la prestazione. Si rendono perciò applicabili all'Utente che recede dal contratto sottoscritto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali le penali d'annullamento previste e indicate in ogni singolo servizio

## 12. DOCUMENTI DI VIAGGIO

Alla conferma della prenotazione, l'Utente riceve un riepilogo della prenotazione via e-mail. Gli orari dei trasporti se inclusi nell'offerta prenotata verranno comunicati a conferma del gruppo. Eventuali variazioni se comunicate a DREAMPACKER, saranno comunicate all'Utente mezzo email.

I documenti di viaggio, a saldo andato a buon fine, sotto forma di voucher elettronici vengono inviati via e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Utente appena disponibili e comunque non prima del pagamento del saldo.

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

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

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

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

In considerazione dell'anticipo con cui viene effettuata la programmazione delle offerte di viaggio pubblicate nel sito di Dreampacker, si rende noto che i servizi turistici, nonché gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi, potrebbero subire variazioni

Si precisa inoltre che potranno variare il tipo di aeromobile, la classe di prenotazione, nonché essere effettuati scali non programmati e modificati gli aeroporti in andata e/o rientro; potranno essere raggruppate su un unico aeroporto le partenze previste da altro scalo italiano con il trasferimento in pullman da un'aerostazione all'altra e potranno essere sostituiti voli noleggiati con voli di linea (anche con eventuali scali tecnici). Si comunica inoltre che le donne in stato di gravidanza sono generalmente ammesse al trasporto aereo sino alla 28° settimana munite di certificato che attesta lo stato di avanzamento della gravidanza, dalla 29° alla 34° settimana solo se munite di certificato medico (redatto

entro le 72 ore antecedenti la partenza prevista del volo) attestante l'idoneità a intraprendere il viaggio aereo, oltre la 34° settimana potrebbero non essere accettate a bordo. Si consiglia prima di prenotare un volo di consultare il proprio medico e di controllare che la data di rientro non superi la 34° settimana, come precedentemente specificato. L'organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005 (richiamato all'art. 6 comma 2).

### **Partenza da Milano: informazioni importanti**

Quando la partenza del viaggio è prevista da Milano, si intende che il volo potrà decollare da uno dei seguenti aeroporti:

- **Malpensa (MXP)**
- **Orio al Serio (BGY)**
- **Linate (LIN)**

### **Come funziona la scelta dell'aeroporto:**

L'organizzatore del viaggio si riserva il diritto di selezionare l'aeroporto di partenza più appropriato per motivi logistici e operativi. Questo significa che, al momento della prenotazione, non è necessario indicare una preferenza per uno dei tre aeroporti. La decisione finale verrà comunicata in seguito, prima della partenza.

### **Cosa significa questo l'utente:**

- **Flessibilità:** È importante essere flessibili e pronti a partire da tutti e tre gli aeroporti.
- **Comunicazioni:** L'organizzatore del viaggio ti informerà in tempo utile sull'aeroporto di partenza definitivo.
- **Nessuna preferenza:** Non è necessario esprimere una preferenza per un aeroporto specifico al momento della prenotazione.

### **Perché questa scelta:**

La scelta dell'aeroporto di partenza può dipendere da diversi fattori, come la disponibilità dei voli, le tariffe aeree, gli orari e la logistica generale del viaggio. L'obiettivo è garantire un'esperienza di viaggio ottimale per tutti i partecipanti.

### **Partenza da Roma: informazioni importanti**

Quando la partenza del viaggio è prevista da Roma, si intende che il volo potrà decollare da uno dei seguenti aeroporti:

- **Ciampino (CIA)**
- **Fiumicino (FCO)**

### **Come funziona la scelta dell'aeroporto:**

L'organizzatore del viaggio si riserva il diritto di selezionare l'aeroporto di partenza più appropriato per motivi logistici e operativi. Questo significa che, al momento della prenotazione, non è necessario indicare una preferenza per uno dei due aeroporti. La decisione finale verrà comunicata in seguito, prima della partenza.

Cosa significa per l'utente:

- **Flessibilità:** È importante essere flessibili e pronti a partire da entrambi gli aeroporti.
- **Comunicazioni:** L'organizzatore del viaggio ti informerà in tempo utile sull'aeroporto di partenza definitivo.
- **Nessuna preferenza:** Non è necessario esprimere una preferenza per un aeroporto specifico al momento della prenotazione.

Perché questa scelta:

La scelta dell'aeroporto di partenza può dipendere da diversi fattori, come la disponibilità dei voli, le tariffe aeree, gli orari e la logistica generale del viaggio. L'obiettivo è garantire un'esperienza di viaggio ottimale per tutti i partecipanti.

### 13. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE

È responsabilità dell'Utente procurarsi i documenti di viaggio necessari e conformi per effettuare il viaggio e verificare le eventuali variazioni della normativa a riguardo (carta di identità, certificato di vaccinazione, passaporto, green pass, e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti).

È possibile viaggiare solamente se muniti di Carta d'Identità o di Passaporto in ottimo stato di conservazione, in corso di validità, in base al paese di destinazione. In linea di massima, il passaporto in corso di validità è richiesto per le destinazioni estere al di fuori dell'Unione Europea. A titolo esemplificativo, alcuni paesi richiedono che la validità del passaporto sia superiore da un minimo di tre mesi fino ad un massimo di sei mesi dopo la data di ritorno, che il passeggero sia munito di un biglietto di andata e ritorno o di un foglio di uscita e di fondi sufficienti per il periodo di permanenza e per il rimpatrio. Allo stesso modo, al fine del rilascio del visto di ingresso, alcuni paesi esigono che il passeggero dimostri di aver sottoscritto un'assicurazione di assistenza/rimpatrio. Le formalità amministrative e/o sanitarie per effettuare il viaggio sono consultabili direttamente dall'Utente sui seguenti siti Internet: [www.viaggiaresicuri.it/](http://www.viaggiaresicuri.it/), senza dimenticare i paesi di scalo o i paesi di transito, e le norme relative alle formalità sanitarie- Per i cittadini italiani è raccomandato controllare preventivamente l'adeguatezza dei propri documenti consultando il Sito ufficiale della polizia di stato: [www.poliziadistato.it/articolo/1087](http://www.poliziadistato.it/articolo/1087) e il Sito dell'organizzazione mondiale della sanità [www.who.int](http://www.who.int), e dell'Easa [www.easa.europa.eu](http://www.easa.europa.eu). In particolare, DREAMPACKER invita l'Utente di cittadinanza italiana a verificare, presso le competenti Autorità, l'aggiornamento dei documenti, incluso quelli dei minori, carta di identità o passaporto in corso di validità, visti, trattamenti sanitari obbligatori e/o consigliati. L'Utente è tenuto a rispettare scrupolosamente tali formalità ed assicurarsi che i nomi e cognomi indicati sui documenti di viaggio (prenotazioni, titoli di trasporto, voucher) corrispondano esattamente a quelli riportati sui relativi documenti d'identità, passaporti, visti, ecc. DREAMPACKER non potrà, quindi, essere ritenuta responsabile in caso di mancata osservanza da parte dell'Utente dei suddetti obblighi, in particolare nel caso in cui all' Utente o i partecipanti per i quali l'Utente registrato abbia effettuato una

prenotazione sul Sito, venga rifiutato l'imbarco o lo sbarco o venga inflitta una sanzione. A DREAMPACKER non potranno in nessun caso essere imputati i costi e le conseguenze derivanti dalla mancata osservanza delle norme doganali o sanitarie dei paesi visitati. Quando il servizio include le tasse sui visti, resta inteso che DREAMPACKER non può essere ritenuta responsabile in caso di rifiuto all'emissione del visto da parte dell'ambasciata del paese di destinazione. DREAMPACKER desidera ricordare che le autorità del paese di destinazione rimangono le uniche autorizzate ad autorizzare o negare l'accesso al loro territorio. In caso di rifiuto del visto, spetterà all'Utente contattare direttamente l'ambasciata del paese di destinazione per conoscere l'eventuale ricorso e le misure da seguire.

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

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

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

All'utente sono state fornite informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti, visti e formalità sanitarie; le dette informazioni non possono essere contenute nei cataloghi degli organizzatori – on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità locali e che, pertanto, le informazioni aggiornate successivamente alla stipula del contratto di viaggio, devono essere assunte a cura dei viaggiatori italiani, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web del Ministero degli Affari Esteri [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) e, per i cittadini stranieri contattando le proprie ambasciate/consolati. I cittadini stranieri dichiarano, altresì, di aver già verificato, prima della stipula del contratto, consultando le proprie ambasciate e/o consolati le informazioni in materia di passaporti, visti e formalità sanitarie nel paese di destinazione.

#### 14. Minori

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

#### 15. CITTADINI UE ED EXTRA UE

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

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

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

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

## 16. IDONEITÀ AL VIAGGIO.

L'utente ha preso attenta visione delle caratteristiche del pacchetto turistico offerto e ha preso piena conoscenza della tipologia e delle peculiarità del viaggio effettuando con l'accettazione della proposta una scelta consapevole, soprattutto, in merito a quei pacchetti turistici organizzati dall'Operatore che richiedono una specifica preparazione tecnica.

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, l'utente dichiara di aver scelto la soluzione più opportuna alle proprie esigenze onde effettuare la partecipazione al viaggio in condizioni di sicurezza e per le sue caratteristiche e le difficoltà del viaggio che sono compatibili con le sue condizioni psicofisiche.

L'utente è stato informato che l'organizzatore si riserva la facoltà di rifiutare la prenotazione o la partenza del viaggiatore nel caso in cui le caratteristiche del viaggio prenotato siano incompatibili od eccessivamente rischiose per la salute o la sicurezza del viaggiatore che abbia omesso informazioni relative alla sua preparazione tecnica e/o condizione salute. In tali casi l'organizzatore procederà al rimborso della quota già pagata al netto delle spese non rimborsabili già sostenute sino al momento del rifiuto della prenotazione e/o della partenza.

## 17. CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

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

Si intende "pacchetto turistico" ai sensi dell'art 33 codice del turismo la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: a. il trasporto di passeggeri; b. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo; c. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A per la UE , d. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui alle lettere a), b) o c), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come "servizio turistico integrativo") ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che l'utente acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

## 18. CONTRATTI DI OSPITALITÀ

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore/fornitore/erogatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte dell'Utente. Oltre alla categoria DREAMPACKER, suggerisce all'Utente di consultare anche l'indice di popolarità delle medesime e gli eventuali commenti ove previsti.

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

Indipendentemente dall'orario di arrivo e partenza, le camere vengono assegnate generalmente dopo le ore 15.00 del giorno di arrivo e devono essere rilasciate entro le ore 10.00 del giorno di partenza. Per l'utilizzo delle camere oltre gli orari indicati, è necessario richiedere un'autorizzazione direttamente alla struttura che si riserverà il diritto di chiedere un supplemento, da pagare in loco, o non concedere l'utilizzo oltre l'orario indicato. Laddove possibile, le camere vengono rese disponibili con "early check-in" o "late check-out" in funzione dell'orario previsto dei voli e/o di trasferimenti ed escursioni.

Molti alberghi richiedono al momento del check-in la carta di credito a garanzia di eventuali pagamenti di spese extra. Alcuni alberghi trattengono giornalmente un deposito dalla carta di credito che verrà restituito

a fine soggiorno. Con il check-out della camera terminano i servizi; ulteriori servizi extra come bevande e pasti dovranno essere regolati in loco. Alcuni hotel hanno esclusivamente camere "non fumatori", è quindi vietato fumare, anche su terrazzi o balconi; si chiede di attenersi alle disposizioni dei vari hotel ed utilizzare solo le aree riservate per non incorrere in sanzioni ed essere allontanati dalla struttura.

Le immagini riportate sul catalogo dreampacker sono esempi e potrebbero non rappresentare necessariamente la tipologia di camera prenotata.

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

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

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

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

**Camere familiari:** Alcune camere triple o quadruple sono dotate di tre o quattro letti di misura standard e quindi non danno luogo a nessuna riduzione. In alcuni paesi del Nord, Centro e Sud America, nelle isole dei Caraibi, negli Emirati Arabi, per fare alcuni esempi, alcune strutture alberghiere presentano 2 letti da una piazza e mezza denominati "Queen Size" o 2 letti a 2 piazze denominati "King Size" se a due piazze. Queste camere possono ospitare famiglie fino a 4 persone.

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

**Camera condivisa:** Una camera condivisa è una tipologia di alloggio in cui più persone (solitamente sconosciute tra loro) condividono lo stesso spazio per dormire. Le camere si presentano nella maggior parte dei casi come una camera doppia cui sono stati aggiunti letti provvisori. Oltre ai letti, la camera può avere un'area comune con armadietti, un tavolo o una piccola zona salotto. Solitamente, il bagno è in comune con gli altri ospiti della camera o dell'alloggio. La condivisione degli spazi richiede una certa flessibilità e capacità di adattamento. La condivisione della camera implica una minore privacy. È possibile che gli altri ospiti russino o facciano rumore durante la notte. È fondamentale essere tolleranti e rispettosi verso gli altri ospiti, poiché condividere una camera implica una convivenza pacifica e la capacità di adattarsi a orari e abitudini diverse.

**Camera privata:** Una camera privata è una tipologia di alloggio in cui una sola persona o più persone in comune accordo occupano l'intera stanza. A differenza di una camera condivisa, in una camera privata non ci sono altri ospiti sconosciuti che condividono lo stesso spazio. La camera privata può essere arredata con un letto singolo, matrimoniale o più letti. A seconda della struttura, la camera privata può avere un bagno privato o condividere il bagno con altre camere. Rispetto a una camera condivisa, una camera privata ha un costo più elevato. Soprattutto in alta stagione, le camere private potrebbero essere più difficili da trovare rispetto alle camere condivise.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 19. CONTRATTI DI TRASPORTO

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

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

I diritti dei passeggeri marittimi sono sanciti dal Regolamento (UE) 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo, che si applica a tutti i passeggeri che viaggiano via mare e per via navigabili interne e dal codice della navigazione

La normativa Europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus attraverso il regolamento (UE) n. 181/2011.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La compagnia aerea non è responsabile nei confronti dei bagagli affidati dall'Utente se non in ragione degli indennizzi previsti dalle norme internazionali vigenti. In caso di deterioramento, arrivo in ritardo, furto o perdita dei bagagli, l'Utente è tenuto, prima di lasciare l'aeroporto a sporgere una denuncia

relativa al danno subito. Si consiglia di sottoscrivere una polizza assicurativa che copra il valore di tali oggetti.

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

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

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

## 20. CARATTERISTICHE DEL VIAGGIO PER I PACCHETTI CHE PREVEDONO LA GUIDA SELF DRIVE

Nei pacchetti che prevedono il noleggio di un minivan o di auto con assicurazione di base, l'utente è stato informato che le auto saranno guidate dal Dream Specialist o, in particolare casi, saranno guidate da uno o due volontari, scelti tra i partecipanti al viaggio.

Il Dream Specialist sceglie insindacabilmente tra i partecipanti il volontario preposto alla guida; la partecipazione al viaggio non comprende il diritto di guidare e/o di scegliere l'autovettura.

La gestione e l'utilizzo dei mezzi di trasporto spetta esclusivamente al Dream Specialist. Il partecipante al viaggio accetta che l'auto possa essere guidata da un soggetto diverso dal Dream Specialist, scelto da quest'ultimo tra i partecipanti al viaggio e dichiara di essere stato informato sul carattere insindacabile della scelta che sarà effettuato dal Dream Specialist. Il partecipante al viaggio dichiara di essere stato informato e accetta che il trasporto potrà avvenire attraverso mezzo di trasporto condotto da un partecipante al viaggio scelto dal Dream Specialist e la scelta del conducente del mezzo di trasporto non può essere opposta dal viaggiatore quale causa di rifiuto di usufruire del servizio di trasporto.

Al fine di poter ritirare l'auto, l'intestatario del noleggio, che coincide con il primo conducente, è tenuto a presentare, oltre alla patente di guida rilasciata dal paese di residenza in corso di validità in originale e ad un documento d'identità in corso di validità (il riconoscimento del documento di guida è demandato alla legislazione dei singoli stati e potrebbe essere necessaria la patente internazionale, Modello Convenzione

di Vienna 1968 o Ginevra 1949) una carta di credito fisica, con numeri in rilievo e con un limite di utilizzo sufficiente per coprire il deposito cauzionale specificato nelle condizioni di utilizzo oltre ad eventuali addebiti previsti in loco al ritiro. Solo in rarissimi casi, sono accettate da alcune Compagnie di noleggio anche modalità diverse dalla carta di credito solo se specificate nelle condizioni di utilizzo.

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

## 21. ALTRE TIPOLOGIE DI CONTRATTO

L'utente potrà scegliere attività facoltative che arricchiscono l'esperienza di un tour, offrendo ai partecipanti la libertà di personalizzare il proprio viaggio in base ai propri interessi e preferenze. Queste attività, solitamente proposte con un costo aggiuntivo, possono variare notevolmente a seconda della destinazione, del tema del tour e della durata del viaggio. Le tipologie di attività facoltative sono svariate ( a titolo esemplificativo e non esaustivo)

- Attività culturali e di scoperta: visite guidate a musei, siti storici, monumenti, gallerie d'arte, spettacoli teatrali o musicali, corsi di cucina locale, degustazioni di vini o prodotti tipici.
- Attività sportive e all'aria aperta: escursioni a piedi o in bicicletta, rafting, kayak, arrampicata, equitazione, immersioni subacquee, sci, snowboard, golf.
- Attività di relax e benessere: massaggi, trattamenti spa, yoga, meditazione, bagni termali.
- Attività di intrattenimento: concerti, festival, eventi sportivi, casinò, discoteche.
- Shopping: mercati locali, boutique di lusso, centri commerciali.

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

## 22. RESPONSABILITÀ

DREAMPACKER seleziona i fornitori con particolare cura.

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

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

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

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

In caso di pacchetto turistico l'organizzatore risponde dei danni derivanti all'Utente dall'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

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

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

### **23. annullamento MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La cancellazione della prenotazione da parte dell'Utente qualunque sia la ragione, non lo esonera in alcun modo dal pagamento delle penali. Qualsiasi soggiorno interrotto o qualsiasi servizio originariamente confermato ma non utilizzato dall'Utente, in particolare in caso di mancata presentazione in aeroporto, porto, stazione o in hotel o presentazione in ritardo sul luogo di incontro di qualsiasi servizio, non daranno origine ad alcun rimborso.

## 24. RECESSO

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

a) accettare la modifica proposta dall'organizzatore;

b) recedere dal contratto senza corrispondere penali. In tal caso la restituzione dovrà essere effettuata entro 14 giorni dalla data di recesso dal contratto.

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

Nel caso in cui l'Utente intenda, prima della partenza, in ogni momento, recedere dal contratto di pacchetto turistico, fuori dai casi previsti nei commi precedenti, sarà tenuto a rimborsare all'organizzatore le spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta. L'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. Il contratto di pacchetto turistico può prevedere spese standard per il recesso ragionevoli, calcolate in base al momento di recesso dal contratto.

L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire all'Utente il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;

b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo all'Utente senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

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

## SINGOLI SERVIZI

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

## 25. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO PRIMA DELLA PARTENZA

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

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

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

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

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

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

- a) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto;
- b) non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito;
- c) non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

## 26. ASSISTENZA

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

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

## 27. RECLAMO

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

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

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

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

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione

alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta. Per la risoluzione delle controversie le parti avranno la possibilità di presentare reclamo sul Sito [www.camera-arbitrale.it](http://www.camera-arbitrale.it)

## 28. ASSICURAZIONI

Dreampacker ha predisposto con la Compagnia Unipol un pacchetto assicurativo completo a copertura delle spese di recesso (sempre dovute tranne le specifiche eccezioni previste dal codice del turismo) nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio, incluso nella quota di partecipazione nei pacchetti di viaggio. Le polizze sono depositate presso Dreampacker e consultabili prima dell'acquisto del viaggio

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dall'utente, direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei viaggiatori al momento della partenza.

## 29. LEGGE APPLICABILE

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

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

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

## 31. UTILIZZO IMMAGINI e SOCIAL

L'utente iscrivendosi ai viaggi di Dreampacker, condivide e autorizza Dreampacker a titolo gratuito, senza limiti di tempo, anche ai sensi degli art. 10 e 320 C.C. e degli art. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633 e s.m.i, alla pubblicazione e/o diffusione in qualsiasi forma del materiale foto e video prodotto durante il viaggio che dovesse raffigurarlo o ritrarlo. Questa autorizzazione include il diritto di Dreampacker di pubblicare e/o diffondere tali materiali su qualsiasi supporto (ad esempio, social media, siti web, materiale promozionale) e in qualsiasi forma (ad esempio, immagini, video, interviste).

Iscrivendoti ai viaggi, autorizzi Dreampacker a inviare e ricevere comunicazioni relative al viaggio al tuo numero di telefono tramite WhatsApp, altre app di messaggistica o social media. Questa autorizzazione è valida esclusivamente per ricevere informazioni e comunicazioni sul viaggio in corso, come ad esempio:

Aggiornamenti sull'itinerario, Informazioni logistiche (orari, luoghi di incontro, ecc.), Avvisi e comunicazioni urgenti

### 32. Condizioni Contrattuali Relative all'Età dei Partecipanti ai Viaggi

Ogni partenza viaggio avrà una **fascia di età suggerita** indicata nel programma. Questa fascia di età è pensata per garantire un'esperienza di viaggio omogenea e soddisfacente per tutti i partecipanti.

1. **Età minima per la conferma:** Per confermare la partecipazione al viaggio, il partecipante deve avere un'età compresa tra i 21 e i 45 anni.
2. **Facoltà di diniego:** Dreampacker si riserva il diritto di non accettare la conferma di viaggio da parte di soggetti che non rientrano nella suddetta fascia di età. In tal caso, Dreampacker provvederà al rimborso integrale delle somme eventualmente già versate dal partecipante.

### 33.SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

L'utente previo preavviso dato a Dreampacker su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

Il cedente e il cessionario del contratto di vendita 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.

L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

#### SCHEDA TECNICA

Gattinoni Travel Network S.r.l. a socio unico (di seguito "GTN" o, in relazione al network che utilizza il marchio Gattinoni Mondo di Vacanze, "GMV"), con sede a Milano, via Statuto 2 (PIVA 02713750137) con licenza n. 21414 rilasciata il 08/06/2006 dalla Provincia di Lecco, con polizza di Responsabilità Civile Professionale stipulata con Unipol Assicurazioni Spa n. 170788218, socia del Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l. (sede legale: Via Larga 6 – 20121 Milano, P. IVA: 09566380961 [www.fondovacanzefelici.it](http://www.fondovacanzefelici.it));

Le quote, in fase di presentazione dei singoli prodotti e di conferma dei servizi, se non diversamente dichiarato, sono da considerarsi espresse in euro

#### Sostituzioni

Ogni variazione richiesta dal viaggiatore successivamente alla conferma dei servizi facenti parte del pacchetto, comporterà l'addebito all'utente di: € 25 per pratica; in caso che i biglietti aerei siano già stati emessi all'atto della variazione da parte del turista, saranno addebitate oltre alle spese di modifica sopra indicate, le penali e le spese previste dalla IATA o dal vettore, oltre al pagamento all'organizzatore di tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla variazione. Nel caso di sostanziali variazioni alla pratica, quali cambio destinazione o cambio data di partenza, potrà essere applicata la normativa delle penali di annullamento riportate in questa scheda tecnica. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune

tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine delle Condizioni Generali di Contratto di vendita di pacchetti turistici. Dreampacker non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

#### Pagamenti

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 20% del prezzo del pacchetto turistico, mentre il saldo dovrà essere versato almeno trentacinque giorni prima della data di partenza, salvo diverso specifico accordo scritto. Per le prenotazioni effettuate dal trentacinquesimo giorno antecedente la partenza, l'intero ammontare del pacchetto turistico dovrà essere versato al momento della prenotazione. La mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzazione.

Qualora la quota comprenda un Dreampacker specialist, il nome degli Dreampacker specialist tutti selezionati in virtù degli standard qualitativi di Dreampacker, si intendono come indicativi e non esaustivi e non costituiscono parte essenziale del contratto di pacchetto turistico e/o elemento significativo dello stesso. La scelta del Dreampacker specialist, rimessa alla discrezionalità della nostra società, è estranea all'oggetto del relativo contratto stipulato da Dreampacker che si riserva il diritto di sostituire il Dreampacker specialist in qualsiasi momento secondo le esigenze e strategie aziendali ritenute più opportune.

#### Penali di annullamento

All'utente viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate dalle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o in fase di conferma dei servizi – l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto pratica o per altri servizi già resi e, tranne ove diversamente specificato alla pagine di presentazione dei singoli prodotti del presente opuscolo e/o in fase di conferma dei servizi, la penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive - legate a periodi di alta stagione o di piena occupazione delle strutture - che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto.

Ad ulteriore specificazione e integrazione di quanto sopra riportato in caso di recesso del viaggiatore saranno applicate le seguenti penali:

- Indipendentemente dalla data di recesso, sarà sempre addebitato il 100% delle tasse aeroportuali e il prezzo integrale del biglietto aereo che non è rimborsabile secondo le condizioni contrattuali del vettore aereo.
- Detratte le tasse aeroportuali e il costo del biglietto aereo, come in precedenza indicato, dalla residua quota di partecipazione saranno detratti i costi per le assicurazioni (calcolate in percentuale sulla quota di partecipazione) che non sono mai rimborsabili, e sull'ulteriore residua quota saranno applicate le seguenti penalità:

30% del Prezzo in ipotesi di disdetta entro il 61.mo giorno dalla partenza,

50% del Prezzo in ipotesi di disdetta compresa tra il 60.mo e 46.mo giorno di calendario dalla partenza;

80% del Prezzo in ipotesi di disdetta compresa tra il 45.mo e 31.mo giorno di calendario prima della partenza;

100% del Prezzo in caso di recesso nel periodo compreso dal 30.mo giorno al giorno della partenza.

*Per tutti i tour che, in caso di cancellazione, prevedono l'applicazione di penali diverse da quelle sopra indicate, verrà fornita informazione specifica in fase precontrattuale.*

Il riferimento è sempre ai giorni "di calendario". In caso che i biglietti aerei siano già stati emessi all'atto dell'annullamento da parte del viaggiatore, saranno addebitate oltre alle penali sopra indicate, le penali e le spese previste dalla IATA o dal vettore. In ogni caso, nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno o non usufruire dei servizi regolarmente prenotati ed accettati nel contratto di vendita di pacchetti turistici. Nel caso di gruppi chiusi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Importante: alcuni periodi dell'anno o alcune destinazioni o servizi turistici particolari (es. Capodanno, Caraibi o spettacoli teatrali, ecc.) possono prevedere regole di prenotazione di pagamento e di annullamento imposte dai fornitori dei servizi stessi, del tutto particolari che possono non coincidere con le regole sopra esposte. Le relative procedure di prenotazione, pagamento e penali di annullamento, verranno specificate al viaggiatore dall'organizzatore e/o dal venditore al momento della prenotazione.