

CONDITIONS GENERALES

Caravantours Soc. Coop., avec siège légal à Rimini, via Parmense n.19 P.I. 04707660405, en qualité de Tour Operator qui organise et vend des services touristiques et singoles aux conditions suivantes:

Police d'assurance responsabilité civile: Nobis Assicurazioni police no. 203432535.

Fonds de garantie: Nobis Assicurazioni - Filo Diretto Protection policy no. 203432548.

AVANT-PROPOS : CONTENU DU CONTRAT DE FORFAIT TOURISTIQUE

Outre les conditions générales qui suivent, la description du forfait touristique contenue dans le catalogue (en ligne ou imprimé), ou dans le programme de voyage séparé, ainsi que la confirmation de réservation envoyée par l'organisateur à l'agence vendeuse, en tant qu'agent du voyageur, font partie intégrante du contrat de forfait touristique. En signant la proposition de vente de forfait touristique, le voyageur doit tenir compte du fait qu'il prend connaissance et accepte, pour lui-même et pour les sujets indiqués dans le contrat, tant le contrat de forfait touristique tel qu'il est réglementé, que les aversissements et les conditions qu'il contient, ainsi que les présentes conditions générales.

1. SOURCES LÉGISLATIVES

La vente de forfaits touristiques et de services touristiques connexes est régie par le Code du tourisme (articles 32-51novies), tel que modifié par le décret législatif 62/2018 transposant la directive UE 2015/2302 et ses modifications ultérieures, et par les dispositions du Code civil en matière de transport et de mandat, le cas échéant : en vertu de l'article 18, paragraphe VI, du Code du tourisme, l'utilisation dans la dénomination sociale ou le nom commercial des mots « agence de voyages », « agence de tourisme », « tour opérateur », « médiateur de voyages » ou d'autres mots et expressions, y compris en langue étrangère, de nature similaire, est autorisée exclusivement aux entreprises qualifiées visées au premier alinéa.

2. RÉGIME ADMINISTRATIF

L'organisateur et le vendeur du forfait touristique, auxquels le voyageur s'adresse, doivent être autorisés à exercer leurs activités respectives conformément à la législation en vigueur, y compris la législation régionale ou municipale, et opérer conformément aux dispositions de celle-ci. L'organisateur et le vendeur établis sur le territoire italien doivent être couverts par un contrat d'assurance responsabilité civile en faveur du voyageur pour la réparation des dommages résultant de la violation de leurs obligations respectives en vertu de leurs contrats respectifs. Les contrats d'organisation de voyages à forfait sont assortis de polices d'assurance ou de garanties bancaires qui, en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur ou du vendeur, garantissent, sans délai à la demande du voyageur, le remboursement du prix payé pour l'achat du forfait et le retour immédiat du voyageur si le forfait comprend le transport de celui-ci, ainsi que, le cas échéant, le paiement du logement et de la nourriture avant le retour. Cette obligation s'applique également aux professionnels qui facilitent les services touristiques connexes, pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent des voyageurs.

3. DEFINITIONS

Aux fins du présent contrat

- a) « voyageur » : toute personne qui a l'intention de conclure un contrat, conclut un contrat ou est autorisée à voyager sur la base d'un contrat de voyage à forfait ou de prestation touristique connexe;
- b) « professionnel » : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle, agit dans le cadre d'un contrat de voyage à forfait ou de prestations touristiques liées, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, en qualité d'organisateur, de vendeur, de facilitateur professionnel de prestations touristiques liées ou de prestataire de services touristiques, au sens de la réglementation en vigueur
- c) « organisateur » : un professionnel qui combine des forfaits et les vend ou les offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou conjointement avec lui, ou un professionnel qui transmet les données relatives au voyageur à un autre professionnel conformément à l'alinéa c), numéro 2.4) de l'article 33 du Code du tourisme.
- d) « vendeur » : le professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des forfaits combinés d'un organisateur
- e) « établissement » : l'établissement défini à l'article 8, paragraphe 1, lettre e), du décret législatif 26 mars 2010, n° 59 ;
- f) « support durable » : tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière accessible pour être consultées ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- g) « circonstances inévitables et extraordinaires » : une situation indépendante de la volonté de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ;
- h) « défaut de conformité » : la non-exécution des services touristiques inclus dans un forfait ;
- (i) « enfant » : une personne âgée de moins de 18 ans ;
- (l) « retour » : le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu convenu par les parties contractantes.

Lorsqu'il est utilisé dans le contrat, le terme « voyageur » peut également être utilisé pour identifier le « contractant », même s'il s'agit d'une personne autre que l'utilisateur effectif du voyage, c'est-à-dire la personne qui assume les obligations inhérentes et consécutives à la signature du contrat, également au nom et pour le compte de tiers.

4. NOTION DE FORFAIT TOURISTIQUE ET DE SERVICE TOURISTIQUE CONNEXE

4.1. Un « forfait touristique » est défini comme la combinaison d'au moins deux types de services touristiques différents (à savoir : 1. le transport de passagers ; 2. l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'est pas destiné à des fins résidentielles ou à des cours de langue de longue durée; 3. la location de voitures, d'autres véhicules ou de motocyclettes nécessitant un permis de conduire de catégorie A ; 4. tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante de l'un des services touristiques énumérés aux points 1, 2 ou 3 et qui n'est pas un service financier ou

d'assurance ou qui est qualifié de « service touristique supplémentaire ») aux fins du même voyage ou séjour, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

(1) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément aux dispositions de l'accord de coopération, avant la conclusion d'un contrat unique pour l'ensemble des prestations ;

2. ces services, même s'ils sont conclus dans le cadre de contrats distincts avec des prestataires de services touristiques individuels, sont :

2.1. achetés dans un seul point de vente et sélectionnés avant que le voyageur ne donne son consentement à leur achat 2.2) offerts, vendus ou facturés à un prix forfaitaire ou global; 2.3) annoncés ou vendus sous le nom de « forfait » ou sous une dénomination similaire ; 2.4) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel le professionnel permet au voyageur de choisir parmi une sélection de différents types de services touristiques, ou achetés auprès de différents professionnels par le biais de processus de réservation en ligne connexes par lesquels le nom du voyageur, les détails du paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et le contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service touristique;

4.2. On entend par « service touristique lié » au moins deux types différents de services touristiques achetés aux fins du même voyage ou des mêmes vacances, ne constituant pas un forfait, et impliquant la conclusion de contrats distincts avec des fournisseurs individuels de services touristiques, si un professionnel facilite, alternativement :

(1) lors d'une visite unique ou d'un contact unique avec son point de vente, la sélection et le paiement séparés de chaque service touristique par les voyageurs; 2) l'achat ciblé d'au moins un service touristique supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque cet achat est conclu dans les 24 heures suivant la confirmation de la réservation du premier service touristique.

5. INFORMATIONS AUX VOYAGEURS

5.1. Avant de conclure le contrat de forfait touristique ou une offre correspondante, l'organisateur et le vendeur remettent au voyageur le « formulaire standard d'information » approprié et lui communiquent les informations suivantes :

a) les principales caractéristiques des services touristiques, telles que:

1) la ou les destinations du voyage, l'itinéraire et les périodes de séjour avec les dates et, si le logement est inclus, le nombre de nuits incluses ; 2) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des arrêts intermédiaires et des correspondances ; si l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur et, le cas échéant, le vendeur, informent le voyageur de l'heure approximative de départ et de retour; 3) la localisation, les caractéristiques principales et la catégorie touristique du logement conformément à la réglementation du pays de destination ; 4) les repas fournis ; 5) les visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage; 6) les services touristiques fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, le cas échéant, la taille approximative du groupe; 7) la langue dans laquelle les services sont fournis ; 8) si le voyage ou le séjour est adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour compte tenu des besoins du voyageur ;

b) la raison sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du vendeur, leurs numéros de téléphone et leurs adresses électroniques

c) le prix total du forfait, y compris toutes les taxes, redevances et autres coûts additionnels, y compris les frais administratifs et de dossier, ou, lorsque ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter

d) le mode de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte, le cas échéant, et le délai de paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur

e) le nombre minimal de personnes requis pour le forfait et la date limite visée à l'article 41, paragraphe 5, point a), avant le début du forfait, pour la résiliation éventuelle du contrat si ce nombre n'est pas atteint

f) des informations générales sur les exigences en matière de passeport et de visa, y compris les délais approximatifs d'obtention des visas et les formalités sanitaires dans le pays de destination.

g) des informations sur le droit du voyageur de résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement d'un droit de résiliation approprié ou, le cas échéant, du droit de résiliation standard exigé par l'organisateur

h) des informations sur la souscription facultative ou obligatoire d'une assurance couvrant les frais de résiliation unilatérale du contrat par le voyageur ou les frais d'assistance, y compris le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès;

i) les détails de la couverture contre l'insolvabilité ou la faillite ainsi que le contrat d'assurance responsabilité civile en faveur du voyageur;

l) des informations sur l'identité du transporteur aérien effectif, s'il n'est pas connu au moment de la réservation, conformément à l'article 11 du règlement (CE) n° 2111/05 (article 11, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 2111/05 : « Si l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs n'est pas encore connue au moment de la réservation, le contractant du transport aérien veille à ce que le passager soit informé du nom du ou des transporteurs aériens qui assureront le ou les vols concernés en tant que transporteurs aériens effectifs. Dans ce cas, le contractant du transport aérien veille à ce que le passager soit informé de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs dès que leur identité a été établie et que leur éventuelle interdiction d'exercer dans l'Union européenne a été confirmée.

5.2. Pour les contrats de forfaits touristiques conclus par téléphone, l'organisateur ou le professionnel fournit au voyageur les informations prévues dans la « fiche standardisée d'information » de l'annexe A, partie II du code du tourisme.

5.3. Compte tenu de la publication anticipée de catalogues contenant des informations sur l'utilisation des services, il est précisé que les temps de vol et les itinéraires indiqués dans l'acceptation de la proposition d'achat des services peuvent être modifiés car ils font l'objet d'une validation ultérieure; les temps de vol définitifs seront communiqués dans les jours qui précèdent le départ et le retour. Il convient de noter que les vols charter ne sont pas, par définition, soumis à une programmation horaire systématique. 5.4 Comme le prévoit l'article 6, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 2027/97, des informations seront fournies à la demande des passagers sur les dispositions relatives à la responsabilité du transporteur aérien communautaire en cas de dommages résultant de décès, de blessures et de dommages corporels, sur les obligations en matière de couverture d'assurance, ainsi que sur le calendrier des paiements anticipés à la personne physique ayant droit à une indemnisation.

6. PROPOSITION D'ACHAT - RESERVATIONS

6.1. Au moment de la conclusion du contrat de forfait touristique ou, en tout cas, dès que possible, l'organisateur ou le vendeur fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

6.2 Le voyageur a droit à une copie papier si le contrat de forfait touristique a été conclu en la présence physique simultanée des parties.

6.3. En ce qui concerne les contrats hors établissement, tels que définis à l'article 45 c.1, lett. h) du décret législatif 206/2005, une copie ou une confirmation du contrat de forfait touristique est fournie au voyageur sur papier ou, si le voyageur y consent, sur un autre support durable.

6.4 Le contrat de forfait touristique n'est considéré comme finalisé, entraînant la conclusion du contrat, que lorsque l'organisateur envoie la confirmation, également par système télématique, au voyageur dans les locaux du vendeur.

6.5 Les réservations sont acceptées jusqu'à épuisement des places disponibles. Elles sont considérées comme effectuées si la confirmation est immédiatement suivie de l'envoi de l'acompte requis. Le mode de paiement du solde sera indiqué sur la lettre de confirmation. Le non-paiement des sommes susmentionnées aux dates prévues constitue une clause résolutoire expresse permettant à Caravantours de résilier le contrat. Pour plus de précisions, voir le point 7 ci-dessous.

6.6 Le voyageur doit notifier au vendeur, avant la réservation, toute demande particulière qui ne sera considérée comme objet du contrat que si elle est possible, formulée par écrit dans le contrat et acceptée par l'organisateur.

6.7. Les documents de voyage (par exemple les vouchers) seront remis au voyageur en temps utile avant le départ et le voyageur doit les conserver et les porter sur lui pendant le voyage afin de pouvoir bénéficier des services dûment réservés, ainsi que les autres documents (par exemple les billets d'avion) remis par le vendeur. Le voyageur est tenu de vérifier l'exactitude des données figurant sur les documents précités et sur le contrat de voyage et de signaler immédiatement toute erreur au vendeur. Le voyageur doit communiquer à l'organisateur les coordonnées exactes des participants telles qu'elles figurent sur les documents d'identité.

6.8. Les excursions, services ou prestations achetés et payés par les voyageurs sur le lieu de destination ne relèvent pas du champ d'application du présent contrat. Aucune responsabilité ne peut donc être imputée à l'organisateur ou au vendeur à cet égard, même dans le cas où, par courtoisie, le personnel résident, les accompagnateurs, les guides ou les correspondants locaux se chargeraient de leur réservation.

7. PAIEMENTS

7.1. Lors de la signature du contrat, les éléments suivants doivent être payés : a) les frais d'inscription ou de gestion du cabinet (voir article 8) ; b) un acompte du montant indiqué par l'organisateur ou le vendeur. Le solde doit être payé de manière irrévocable dans le délai fixé par l'organisateur dans son catalogue ou dans la confirmation de réservation.

7.2. Le défaut de paiement des sommes susmentionnées, aux dates fixées, ainsi que le défaut de remise à l'organisateur des sommes versées par le voyageur au vendeur entraîneront la résiliation automatique et de plein droit du contrat, par simple communication écrite, par fax ou par e-mail, au vendeur, ou au domicile, y compris électronique, s'il a été communiqué, du voyageur. Le solde du prix est considéré comme payé lorsque les sommes sont reçues par l'organisateur directement du voyageur ou par l'intermédiaire du vendeur.

8. PRIX ET REVISION DU PRIX

8.1 Le prix du forfait touristique est déterminé dans le contrat, par référence à ce qui est indiqué dans le catalogue ou sur le site web de l'organisateur, ou hors catalogue/programme personnalisé et les éventuelles mises à jour des mêmes catalogues ou programmes hors catalogue intervenues ultérieurement, ou sur le site web de l'Opérateur. Il ne peut être modifié, à la hausse ou à la baisse, qu'en fonction de l'évolution - du prix du transport de passagers en fonction du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; - du niveau des redevances et taxes sur les services touristiques inclus dans le contrat imposées par des tiers non directement impliqués dans l'exécution du forfait, y compris les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports ; - des taux de change pertinents pour le forfait en question. Une augmentation de prix n'est possible qu'après notification sur un support durable par l'organisateur au voyageur avec la justification de cette augmentation et la méthode de calcul, au moins 20 jours avant le début du forfait. Si l'augmentation de prix dépasse 8% du prix total du forfait, le point 9.2 ci-dessous s'applique. En cas de diminution de prix, l'organisateur a le droit de déduire les frais administratifs et de traitement du remboursement dû au voyageur, ce dont il doit apporter la preuve à la demande du voyageur. 8.2. Le prix se compose : a) des frais d'inscription ou de gestion du cabinet ; b) des frais de participation : exprimés dans le catalogue ou dans le devis du forfait fourni par le vendeur au voyageur ; c) du coût des éventuelles polices d'assurance contre les risques d'annulation, de désistement et/ou de frais médicaux ou d'autres services demandés ; d) du coût des éventuels visas et taxes d'entrée et de sortie des pays dans lesquels le séjour est effectué ; e) des redevances et taxes aéroportuaires et/ou portuaires.

9. MODIFICATION, RETRAIT DE L'ORGANISATEUR OU ANNULATION DU FORFAIT TOURISTIQUE AVANT LE DÉPART

9.1. Avant le début du forfait, l'organisateur peut modifier unilatéralement les conditions du contrat autres que le prix, pour autant qu'il s'agisse de modifications mineures, en les communiquant au voyageur sur un support durable, y compris par l'intermédiaire du vendeur.

9.2. Si, avant le début du forfait, l'organisateur est contraint de modifier de manière significative une ou plusieurs des caractéristiques principales des services touristiques ou ne peut répondre aux demandes spécifiques préalablement acceptées et expressément mentionnées dans le contrat ou propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur au moment de la communication de la modification, accepter la modification proposée ou résilier le contrat sans payer de frais de résiliation. En cas d'annulation, l'organisateur peut proposer au voyageur un forfait de remplacement de qualité équivalente ou supérieure. L'avis de modification indique au voyageur les modifications proposées, leur impact sur le prix du forfait, le délai dans lequel le voyageur doit informer l'organisateur de sa décision et les conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans ce délai, ainsi que l'éventuel forfait de remplacement proposé et son prix.

9.3. Si les modifications apportées au contrat de forfait ou le forfait de remplacement aboutissent à un forfait de moindre qualité ou de moindre coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adaptée.

9.4. En cas de résiliation du contrat de forfait touristique conformément au paragraphe précédent, si le voyageur n'accepte pas un forfait de remplacement, l'organisateur rembourse sans retard injustifié et en tout cas dans les 14 jours à compter de la résiliation du contrat tous les paiements effectués par

le voyageur ou en son nom et les dispositions de l'article 43, paragraphes 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 du code du tourisme s'appliquent.

9.5. L'organisateur peut résilier le contrat de forfait touristique et offrir au voyageur le remboursement intégral des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu de payer une indemnité supplémentaire si :

a) le nombre de personnes inscrites au forfait est inférieur au minimum prévu dans le contrat et l'organisateur communique la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé dans le contrat et en tout cas au plus tard 20 jours avant le début du forfait pour les voyages d'une durée supérieure à 6 jours, 7 jours avant le début du forfait pour les voyages d'une durée comprise entre 2 et 6 jours, 48 heures avant le début du forfait pour les voyages d'une durée inférieure à 2 jours

b) l'organisateur n'est pas en mesure d'exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires et communique la résiliation du contrat au voyageur sans retard injustifié avant le début du forfait.

c) Dans les cas susmentionnés, les contrats fonctionnellement liés conclus avec des tiers sont résiliés.

d) Le nombre de participants doit être communiqué aussi précisément que possible au moment de la réservation ou dans les délais fixés par l'organisateur. Une diminution significative du nombre de participants par rapport à l'offre initiale acceptée peut entraîner des ajustements de prix et de prestations à la discrétion de l'organisateur. En outre, les non-présentations par rapport à la dernière liste de chambres transmise peuvent entraîner l'application de la pénalité de « no show » (jusqu'à 100 %), ce qui entraîne des frais pour le voyageur ou le vendeur.

10. RETRAIT DU VOYAGEUR

10.1. En cas d'annulation du contrat de voyage, Caravantours appliquera, sauf indication contraire, les pénalités suivantes, en plus des frais d'annulation des services :

25 % du montant total si l'annulation est reçue par l'organisateur plus de 60 jours avant la date du premier service réservé.

50% du montant total si l'annulation est reçue par l'organisateur entre 60 et 30 jours avant la date du premier service réservé.

75% du montant total si l'annulation est reçue par l'organisateur au plus tard 16 jours avant la date du premier service réservé.

Aucun remboursement ne sera effectué, avec une pénalité de 100 % du montant total, à partir du 15ème jour précédant la date du premier service réservé. Les annulations et les annulations de services individuels confirmés (hôtels, restaurants, guides) peuvent être soumises à des pénalités différentes, en raison d'événements, de foires, de festivals dans des lieux ou des pays spécifiques qui peuvent donner lieu à des pénalités plus restrictives que celles mentionnées ci-dessus. Ces pénalités seront indiquées dans la proposition de contrat spécifique au vendeur. De même, l'utilisation d'avions, de trains, de ferries, de bateaux de croisière peut donner lieu à des pénalités plus restrictives que celles décrites ci-dessus. Il appartiendra à Caravantours, même dans ce cas, de communiquer l'étendue de ces éventuelles pénalités d'annulation dans l'offre. En cas d'interruption du séjour, il n'y aura pas de remboursement, sauf si le groupe est en mesure de présenter une déclaration spécifique de la direction de l'hôtel ou d'un autre fournisseur des services réservés acceptant le remboursement des services non utilisés. Cette procédure est absolument nécessaire et l'organisateur ne remboursera que le montant ainsi autorisé, déduction faite des éventuels frais d'agence facturés par l'organisateur pour ce service.

10.2. Le voyageur peut souscrire des polices d'assurance pour couvrir les frais susmentionnés de retrait unilatéral par le voyageur ou les frais d'assistance, y compris le retour, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En fonction du forfait choisi, l'organisateur informera le voyageur de la conclusion facultative ou obligatoire de ces assurances.

10.3. Les frais de retrait ne sont pas dus dans les hypothèses prévues à l'article 9.2 ci-dessus. En cas de circonstances inévitables et extraordinaires survenant au lieu de destination ou dans ses environs immédiats et ayant un effet substantiel sur l'exécution du forfait ou le transport des passagers vers le lieu de destination, le voyageur a le droit de résilier le contrat, avant le début du forfait, sans payer de frais de résiliation, et d'obtenir le remboursement intégral des paiements effectués pour le forfait, mais il n'a pas droit à une indemnisation supplémentaire.

10.4. Pour les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (au sens de l'article 45 c.1 lett. h) du Code de la consommation), le voyageur a le droit de se rétracter du contrat de forfait touristique dans un délai de cinq jours à compter de la date de conclusion du contrat ou à compter de la date à laquelle il reçoit les conditions contractuelles et les informations préliminaires si celle-ci est postérieure, sans pénalité et sans indication de motif. Dans le cas d'offres dont les tarifs sont sensiblement inférieurs aux offres actuelles, le droit de rétractation est exclu. Dans ce cas, l'organisateur doit documenter le changement de prix et fournir une preuve appropriée de l'exclusion du droit de rétractation.

11. MODIFICATIONS APRES LE DEPART

11.1. Si, en raison de circonstances imprévues non imputables à l'organisateur, il est impossible de fournir, pendant l'exécution du contrat, une partie substantielle, en termes de valeur ou de qualité, de la combinaison de services touristiques convenue dans le contrat de forfait touristique, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, des solutions alternatives appropriées de qualité équivalente ou supérieure, si possible, à celles prévues dans le contrat, afin que l'exécution du forfait puisse se poursuivre, y compris dans l'hypothèse où le retour du voyageur au lieu de départ n'est pas assuré comme convenu. Si les solutions alternatives proposées aboutissent à un forfait de qualité inférieure à celle prévue dans le contrat de forfait, l'organisateur accorde au voyageur une réduction de prix appropriée. Le vendeur ou le client doit informer Caravantours par écrit de son choix (accepter la modification proposée ou résilier le contrat) dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de la proposition. S'il n'accepte pas la proposition de modification, il peut résilier le contrat sans payer de pénalité et bénéficie des dispositions de l'article 40 du code du tourisme.

11.2. Le voyageur ne peut refuser les solutions alternatives proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le contrat à forfait ou si la réduction de prix accordée est insuffisante. 11.3. S'il est impossible de proposer des solutions alternatives ou si le voyageur refuse la réduction de prix. En cas de non-respect de l'obligation d'offre, le point 15.5 s'applique

11.4. Si, en raison de circonstances imprévues non imputables à l'organisateur, il est impossible d'assurer le retour du voyageur comme convenu dans le contrat à forfait, les points 15.6 et 15.7 sont d'application.

12. SUBSTITUTION ET TRANSFERT DU CONTRAT A UN AUTRE VOYAGEUR

12.1 Le voyageur peut se faire remplacer par une autre personne à condition que :

a) l'organisateur en soit informé au plus tard sept jours avant le début du forfait ; b) la personne à laquelle il entend faire appel en remplacement remplisse toutes les conditions d'utilisation du service et notamment les exigences relatives au passeport, aux visas, aux certificats de santé ; c) les mêmes services ou d'autres services en remplacement puissent être fournis après le remplacement d) l'organisateur est indemnisé de tous les frais administratifs et de manutention liés à la substitution, dans la mesure où ils seront quantifiés avant la cession, en fournissant, à la demande du cédant, les informations relatives aux redevances, taxes ou autres coûts supplémentaires résultant de la cession. Les frais de cession peuvent inclure, par exemple, l'achat de nouveaux billets au tarif disponible et en vigueur au moment de la demande de cession ; il convient de noter que les frais de billetterie sont soumis à des changements et à des fluctuations de prix continus et dépendent de la classe de réservation, de la disponibilité des sièges, du type de tarif, de la classe de vol, de la date d'émission et de la date du vol.

12.2. Le cédant et le cessionnaire du contrat de forfait touristique sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et de tous les frais, taxes et autres coûts supplémentaires, y compris les frais administratifs et de gestion, résultant de cette cession. 12.3. Conformément à l'article 944 du Code de la navigation, le remplacement ne sera possible qu'avec l'accord du transporteur.

12.4. Si le voyageur demande une modification d'un élément touristique et/ou d'un service d'une réservation déjà confirmée, et pour autant que la demande ne constitue pas une novation contractuelle et qu'il soit possible de la mettre en œuvre, le voyageur paiera à l'organisateur les frais administratifs et de dossier ainsi que les frais résultant de la modification elle-même (dans le cas où des billets d'avion doivent être réémis, la cession entraîne l'application du tarif aérien disponible à cette date)

13. OBLIGATIONS DES VOYAGEURS

13.1. Pendant les négociations et dans tous les cas avant la conclusion du contrat, les citoyens italiens reçoivent des informations générales - mises à jour à la date d'impression du catalogue - concernant les conditions de passeport et de visa, y compris les délais approximatifs pour l'obtention des visas et les formalités sanitaires dans le pays de destination.

13.2 En ce qui concerne la réglementation relative à l'expatriation des mineurs italiens, il convient de se référer expressément à ce qui est indiqué sur le site de la Polizia di Stato. Il convient toutefois de noter que les mineurs doivent être en possession d'un document individuel valable pour l'expatriation (passeport ou, pour les pays de l'UE, carte d'identité valable pour l'expatriation avec indication du nom des parents). Les mineurs de moins de 14 ans et les mineurs pour lesquels une Autorisation délivrée par l'Autorité Judiciaire est requise, doivent suivre les instructions indiquées sur le site de la Police d'Etat <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

13.3 Les personnes étrangères doivent être en possession d'un passeport individuel et d'un visa d'entrée, et pourront trouver les informations nécessaires et mises à jour auprès de leurs représentations diplomatiques en Italie et/ou des canaux d'information gouvernementaux officiels respectifs.

13.4 Avant le départ, le voyageur doit vérifier auprès des autorités compétentes (pour les citoyens italiens, la Préfecture de Police locale ou le Ministère des Affaires Étrangères à travers le site www.viaggiasesicuri.it ou le Centre Opérationnel Téléphonique au +39 06.491115) que ses documents sont en règle avec les indications fournies et s'y conformer en temps utile avant le début du forfait. En l'absence d'une telle vérification, aucune responsabilité ne peut être attribuée au vendeur ou à l'organisateur en cas de départ manqué d'un ou de plusieurs voyageurs.

13.5 Les voyageurs doivent en tout état de cause informer le vendeur et l'organisateur de leur nationalité avant la demande de réservation et, au moment du départ, s'assurer qu'ils sont en possession des certificats de vaccination, des passeports individuels et de tout autre document valable pour tous les pays couverts par l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour, des visas de transit et des certificats de santé éventuellement requis.

13.6 Afin d'évaluer la situation socio-politique et de sécurité sanitaire et toute autre information utile concernant les pays et les lieux de destination et leurs environs immédiats et, par conséquent, l'utilisabilité objective des services achetés ou à acheter et l'impact substantiel éventuel sur l'exécution du forfait, le voyageur aura le devoir d'obtenir des informations officielles à caractère général auprès du ministère des Affaires étrangères, et divulguées sur le site institutionnel de Farnesina www.viaggiasesicuri.it. Les informations susmentionnées ne peuvent pas être contenues dans les catalogues des organisateurs - en ligne ou sur papier - car ceux-ci contiennent des informations descriptives de nature générale et non des informations sujettes à modification par les autorités officielles. Par conséquent, le voyageur doit s'assurer de l'actualité des informations en consultant toutes les informations sur le site du ministère des Affaires étrangères www.viaggiasesicuri.it (onglets « pays », « santé en voyage » et « avertissements »). Le voyageur est tenu, conformément au principe de diligence raisonnable, de vérifier l'exactitude de ses documents personnels et de ceux des mineurs, ainsi que de se munir de documents valables pour les voyages à l'étranger, conformément aux règles de son propre pays et aux conventions qui régissent la matière. Le voyageur doit s'assurer que les formalités nécessaires ont été accomplies, étant donné que le vendeur ou l'organisateur n'est pas tenu de fournir les documents nécessaires.

13.7 Si, à la date de la réservation, la destination choisie est mentionnée dans les canaux d'information institutionnels comme étant « déconseillée » ou « mise en garde » pour des raisons de sécurité, les voyageurs qui exercent ultérieurement leur droit de rétractation ne peuvent invoquer, aux fins d'exonération ou de réduction de la créance d'indemnisation pour la rétractation effectuée, l'absence de cause contractuelle liée aux conditions de sécurité du pays.

13.8 Le voyageur doit se conformer aux règles de prudence et de diligence normales et aux règles spécifiques en vigueur dans les pays de destination du voyage, à toutes les informations qui lui sont fournies par l'organisateur, ainsi qu'aux dispositions réglementaires, administratives ou législatives relatives au forfait touristique. Les voyageurs sont responsables de tous les dommages que l'organisateur et/ou le vendeur pourraient subir en raison du non-respect des obligations susmentionnées, y compris les frais nécessaires à leur rapatriement. En outre, l'organisateur peut exiger du voyageur un coût raisonnable pour l'assistance qui lui a été fournie, si le problème est causé intentionnellement par le voyageur ou par sa faute, dans la limite des frais encourus.

13.9 Le voyageur est tenu de fournir à l'organisateur ou au détaillant tous les documents, informations et éléments en sa possession qui sont utiles à l'exercice du droit de recours contre les personnes qui ont causé ou contribué à la survenance des circonstances ou de l'événement à partir desquels l'indemnité, la réduction du prix l'indemnité ou les autres obligations en question, ainsi que celles qui sont tenues de fournir des services d'assistance et de logement en vertu d'autres dispositions, au cas où le voyageur ne pourrait pas retourner au lieu de départ, ainsi que pour l'exercice du droit de

subrogation à l'égard des tiers responsables du dommage et est redevable à l'organisateur du préjudice causé au droit de subrogation. le voyageur est tenu de fournir à l'organisateur tous les documents, informations et éléments en sa possession utiles à l'exercice du droit de subrogation de ce dernier à l'égard des tiers responsables du dommage et est responsable envers l'organisateur du préjudice causé au droit de subrogation.

13.10 Le voyageur informera également l'organisateur par écrit, au moment de la proposition de vente du forfait touristique et donc avant que l'organisateur n'envoie la confirmation de réservation des services, de toute demande personnelle particulière pouvant faire l'objet d'accords spécifiques sur l'organisation du voyage, pour autant qu'il soit possible de les mettre en œuvre et qu'elles fassent en tout état de cause l'objet d'un accord spécifique entre le voyageur et l'organisateur. Le voyageur est toujours tenu d'informer le Vendeur et l'Organisateur de ses besoins ou conditions particulières (grossesse, intolérances alimentaires, handicaps, etc.) et de spécifier explicitement la demande de services personnalisés correspondants. Le voyageur déclare et reconnaît qu'il accepte l'entière responsabilité des actions du Vendeur qu'il a choisi en ce qui concerne les informations reçues, la livraison des documents ainsi que le paiement correct et ponctuel du montant dû à Caravantours Soc. En cas de non-paiement, Caravantours Soc. Coop. a le droit de résilier le contrat de voyage de plein droit en envoyant une simple notification écrite au vendeur.

13.11 Le voyageur doit toujours signaler TEMPESTIVEMENT à l'organisateur, y compris par l'intermédiaire du vendeur, tout défaut de conformité constaté lors de l'exécution du forfait, comme indiqué à l'article 15 ci-dessous.

13.12 Le voyageur est tenu de fournir à l'organisateur tous les documents, informations et éléments en sa possession utiles à l'exercice du droit de subrogation de ce dernier contre les tiers responsables du dommage et est responsable envers l'organisateur du préjudice causé au droit de subrogation. Le voyageur communiquera également par écrit à l'organisateur, au moment de la proposition de vente du forfait touristique et donc avant l'envoi de la confirmation de la réservation des services par l'organisateur, les demandes personnelles particulières qui peuvent faire l'objet d'accords spécifiques sur les modalités du voyage, pour autant qu'il soit possible de les mettre en œuvre et en tout cas faire l'objet d'un accord spécifique entre le voyageur et l'organisateur.

Le voyageur est toujours tenu d'informer le Vendeur et l'Organisateur de tout besoin ou condition particulière (grossesse, intolérance alimentaire, handicap, etc.) et de spécifier explicitement la demande de services personnalisés correspondants. Le voyageur déclare et reconnaît qu'il accepte l'entière responsabilité des actions du vendeur qu'il a choisi en ce qui concerne les informations reçues, la livraison des documents ainsi que le paiement correct et ponctuel du montant dû à Caravantours Soc. En cas de non-paiement, Caravantours Soc. Coop. a le droit de résilier le contrat de voyage de plein droit en envoyant une simple notification écrite au vendeur.

14. CLASSEMENT DES HOTELS

La classification officielle des installations hôtelières n'est fournie dans le catalogue ou dans d'autres supports d'information que sur la base des indications expresses et formelles des autorités compétentes du pays dans lequel le service est fourni.

En l'absence de classifications officielles reconnues par les autorités publiques compétentes des États membres de l'UE auxquels le service se réfère, ou dans le cas d'installations commercialisées en tant que « Village touristique », l'organisateur se réserve le droit de fournir dans le catalogue ou la brochure la classification officielle de l'hôtel. En l'absence de classifications officielles reconnues par les autorités publiques compétentes des États membres de l'UE auxquels le service se réfère, ou dans le cas de structures commercialisées en tant que « village touristique », l'organisateur se réserve le droit de fournir dans le catalogue ou la brochure sa propre description de la structure d'hébergement, de manière à permettre une évaluation et une acceptation conséquente de cette dernière par le voyageur.

15. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR EN CAS D'EXÉCUTION INCORRECTE DU FORFAIT

15.1 Conformément à l'article 42 du code du tourisme, l'organisateur est responsable de l'exécution de toutes les prestations touristiques prévues dans le contrat de forfait touristique, que ces prestations soient fournies par l'organisateur lui-même, par ses auxiliaires ou superviseurs lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions, par des tiers dont il utilise le travail ou par d'autres prestataires de services touristiques, en vertu de l'article 1228 du code civil.

15.2 Le voyageur, conformément aux articles 1175 et 1375 du code civil italien, doit informer l'organisateur en temps utile, soit directement, soit par l'intermédiaire du vendeur, cette communication devant également se faire - sous peine de déchéance - par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'organisateur ou par PEC à l'adresse caravantours@pec.it dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la date de retour au lieu de départ, compte tenu des circonstances de l'espèce, de tout défaut de conformité constaté lors de l'exécution d'un service touristique prévu dans le contrat de forfait touristique.

15.3 Si l'un des services touristiques n'est pas exécuté comme convenu dans le contrat de forfait touristique, l'organisateur remédie au défaut de conformité, à moins que soit impossible ou excessivement onéreux, compte tenu de l'étendue du défaut de conformité et de la valeur des services touristiques affectés par le défaut. Si l'organisateur ne remédie pas au défaut, le point 16 s'applique.

15.4 Sous réserve des exceptions visées au paragraphe précédent, si l'organisateur ne remédie pas au défaut de conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur en fonction de la durée et des caractéristiques du forfait, la réclamation ayant été introduite en temps utile conformément au point 13.2, le voyageur peut remédier lui-même au défaut et demander le remboursement des frais nécessaires, pour autant que ceux-ci soient raisonnables et justifiés ; si l'organisateur refuse de remédier au défaut de conformité ou s'il est nécessaire d'y remédier immédiatement, le voyageur n'a pas besoin de fixer de délai

15.5 Si un défaut de conformité, conformément à l'article 1455 du Code civil, constitue une violation des services touristiques inclus dans un forfait et que l'organisateur n'y a pas remédié dans un délai raisonnable fixé par le voyageur en fonction de la durée et des caractéristiques du forfait, avec la réclamation faite conformément au point 15.2, le voyageur peut, sans frais, résilier le contrat de forfait touristique de plein droit et avec effet immédiat ou, le cas échéant, demander, conformément au point 16 ci-dessous, une réduction du prix, sans préjudice toutefois d'une éventuelle indemnisation pour les dommages subis. En cas de résiliation du contrat, si le forfait comprenait le transport de personnes, l'organisateur assure également le retour du voyageur par un moyen de transport équivalent, sans retard injustifié et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

15.6 Lorsqu'il est impossible d'assurer le retour du voyageur, l'organisateur prend en charge les frais d'hébergement nécessaires, si possible d'une catégorie équivalente à celle prévue dans le contrat, pour une période ne dépassant pas les 3 nuits par voyageur ou une période plus longue prévue par la

législation de l'Union européenne sur les droits des passagers, applicable au moyen de transport concerné.

15.7 La limitation des coûts prévue au point 15.6 ci-dessus ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite telles que définies à l'article 2, paragraphe 1, point a), du règlement (CE) no 1107/2006, et à leurs accompagnateurs, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes ayant besoin d'une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été informé de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du forfait.

15.8 Il est également précisé que les installations sportives et récréatives, telles que la piscine, la discothèque, le marché, les divertissements, le club pour enfants, les cours de sport et autres, peuvent également ne pas être activées si les conditions météorologiques ou le faible nombre d'invités ne justifient pas leur fonctionnement, et qu'aucun remboursement ne peut être demandé pour une telle non-activation

16. RÉDUCTION DE PRIX ET DOMMAGES ET INTÉRÊTS

16.1. Le voyageur a droit à une réduction appropriée du prix pour la période pendant laquelle il y a eu défaut de conformité, à moins que l'organisateur ne prouve que ce défaut de conformité est imputable au voyageur.

16.2 Le voyageur a droit à une indemnisation appropriée de la part de l'organisateur pour tout dommage qu'il aurait subi en raison d'un défaut de conformité.

16.3 Le voyageur n'a pas droit à une indemnisation si l'organisateur prouve que le défaut de conformité est imputable au voyageur ou à un tiers étranger à la prestation des services touristiques compris dans le contrat de forfait touristique et qu'il est imprévisible ou inévitable ou qu'il résulte de circonstances inévitables et extraordinaires.

16.4 L'organisateur est soumis aux limitations prévues par les conventions internationales en vigueur qui lient l'Italie ou l'UE, en ce qui concerne l'étendue de l'indemnisation ou les conditions dans lesquelles elle est due par un fournisseur fournissant un service touristique inclus dans un forfait.

16.5 Le contrat de forfait touristique peut prévoir une limitation de l'indemnisation due par l'organisateur, sauf pour les dommages corporels causés intentionnellement ou par négligence, à condition que cette limitation ne soit pas inférieure à trois fois le prix total du forfait.

16.6 L'indemnité ou la réduction de prix accordée en vertu du code du tourisme et l'indemnité ou la réduction de prix accordée en vertu d'autres règlements communautaires et conventions internationales applicables se déduisent l'une de l'autre.

17. OBLIGATION D'ASSISTANCE

17.1 L'organisateur fournit sans délai une assistance adéquate au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées au point 15.7, notamment en lui fournissant les informations appropriées concernant les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire et en l'aidant à effectuer des communications à distance et à trouver des services touristiques alternatifs.

17.2 Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes concernant l'exécution du forfait directement au vendeur par l'intermédiaire duquel il l'a acheté qui, à son tour, les transmettra sans délai à l'organisateur.

18. RESPONSABILITÉ DU VENDEUR

Le vendeur doit indiquer sa qualité et est exclusivement responsable de l'exécution du mandat que lui a confié le voyageur en vertu du contrat d'agence de voyages, que le service soit rendu par le vendeur lui-même, par ses auxiliaires ou agents lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions ou par des tiers dont il utilise les services, l'exécution des obligations assumées devant être appréciée au regard de la diligence requise pour l'exercice de l'activité professionnelle correspondante.

19. ASSURANCE ANNULATION ET RAPATRIEMENT

Si elles ne sont pas expressément incluses dans le prix, il est possible et conseillé, au moment de la réservation auprès de l'organisateur ou du vendeur, de souscrire des polices d'assurance spéciales pour couvrir les frais d'annulation (toujours dus sauf exceptions spécifiques prévues par le code du tourisme) conformément au point 10, ainsi que ceux dérivant d'accidents et/ou de maladies qui couvrent également les frais de rapatriement et pour la perte et/ou l'endommagement des bagages. Les droits découlant des contrats d'assurance doivent être exercés par le voyageur directement auprès des compagnies d'assurance contractantes, dans les conditions et selon les modalités prévues par les polices elles-mêmes, en prêtant une attention particulière aux délais d'ouverture du dossier, aux franchises, aux limitations et aux exclusions. Le contrat d'assurance conclu entre le voyageur et la compagnie d'assurance a force de loi entre les parties et produit ses effets entre le voyageur et la compagnie d'assurance conformément à l'article 1905 du Code civil italien. Au moment de la réservation, le voyageur doit signaler au vendeur les besoins ou les problèmes spécifiques pour lesquels l'émission de polices autres que celles proposées ou incluses dans le prix du forfait peut s'avérer nécessaire et/ou appropriée.

20. OUTILS DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

L'organisateur fournira au voyageur des informations concernant toute procédure de traitement des plaintes et tout mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges existants, conformément au décret législatif n° 206 du 6 septembre 2005 et, le cas échéant, l'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges par lequel le professionnel est réglementé et la plateforme de règlement des litiges en ligne conformément au règlement (UE) n° 524/2013.

21. GARANTIES POUR LE VOYAGEUR

21.1. L'organisateur et le vendeur établis en Italie sont couverts par un contrat d'assurance en responsabilité civile en faveur du voyageur pour la réparation des dommages découlant de la violation de leurs obligations respectives en vertu de leurs contrats respectifs.

21.2 Les contrats d'organisation de forfaits touristiques sont couverts par des polices d'assurance ou des garanties bancaires qui, pour les voyages à l'étranger et les voyages à l'intérieur d'un même pays, y compris les voyages en Italie, en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur ou du vendeur, garantissent, sans délai à la demande du voyageur, le remboursement du prix payé pour l'achat du forfait et le retour immédiat du voyageur si le forfait comprend le transport du voyageur, ainsi que, le cas échéant, le paiement des frais de logement et de nourriture avant le retour. En alternative au remboursement du prix ou au retour immédiat, le voyageur peut se voir proposer la continuation du forfait dans les conditions prévues aux articles 40 et 42 du code du tourisme.

21.3 Les mêmes garanties sont fournies par les professionnels facilitant les services touristiques connexes pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent des voyageurs, dans la mesure où un service touristique faisant partie d'un service touristique connexe service touristique connexe n'est pas exécuté en raison de l'état d'insolvabilité ou de faillite des professionnels.

22. LES SERVICES TOURISTIQUES INDIVIDUELS ET LES SERVICES TOURISTIQUES CONNEXES

Les contrats qui n'offrent que le service de transport, que le service d'hébergement ou tout autre service touristique séparé, ne peuvent être configurés comme un cas négocié d'organisation de voyage ou de forfait touristique, ne bénéficient pas de la protection prévue par le code du tourisme et les conditions contractuelles du fournisseur individuel s'appliquent. La responsabilité de la bonne exécution du contrat incombe au prestataire de services. En cas de réservation de services touristiques connexes, le voyageur bénéficie d'une protection pour le remboursement des paiements reçus pour des services non rendus en raison de l'insolvabilité du professionnel qui a perçu les sommes versées par le voyageur. Cette protection ne prévoit aucun remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

INFORMATION CONFORMEMENT AU REG. (CE) n. 2027/97

Indemnisation en cas de décès ou de blessure : il n'existe pas de limites financières de responsabilité en cas de blessure ou de décès d'un passager. Pour les dommages allant jusqu'à 100 000 DTS (soit environ 121 000 euros), le transporteur aérien ne peut pas contester les demandes d'indemnisation. Avances : en cas de blessure ou de décès d'un passager, le transporteur doit verser une avance dans les 15 jours suivant l'identification de la personne ayant droit à l'indemnisation, afin de répondre à des besoins économiques immédiats. En cas de décès, l'avance ne peut être inférieure à 16 000 DTS (soit environ 19 400 euros) - Retards dans le transport de passagers : en cas de retard, le transporteur est responsable des dommages, à moins qu'il n'ait pris toutes les mesures possibles pour les éviter ou qu'il ait été impossible de prendre de telles mesures. En cas de retard, le transporteur aérien est responsable des dommages, à moins qu'il n'ait pris toutes les mesures possibles pour les éviter ou qu'il ait été impossible de prendre de telles mesures. Destruction, perte ou détérioration des bagages : le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages jusqu'à concurrence de 1 000 DTS (soit environ 1.200 euros). Dans le cas de bagages enregistrés, le transporteur aérien est responsable des dommages même s'il n'est pas en faute, à moins que les bagages ne soient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur aérien n'est responsable que s'il est à l'origine du dommage - Limites de responsabilité plus élevées pour les bagages : le passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale, au plus tard lors de l'enregistrement, et en payant une redevance supplémentaire - Plaintes concernant les bagages : en cas de dommage, de retard, de perte ou de destruction pendant le transport des bagages, le passager doit écrire et se plaindre au transporteur dans les plus brefs délais. En cas de dommage aux bagages enregistrés, le passager doit écrire et se plaindre dans les 7 jours, et en cas de retard dans les 21 jours, à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager - Responsabilité des transporteurs contractuels et effectifs : si le transporteur aérien assurant le vol n'est pas le transporteur contractuel, le passager a le droit de déposer une demande d'indemnisation ou une plainte auprès de ces deux transporteurs. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien figure sur le billet, ce transporteur est le transporteur contractuel - Délais d'action : l'action en justice doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée ou de la date à laquelle le vol aurait dû arriver.

Communication obligatoire en vertu de l'article 17 de la loi 38/2006 « La loi italienne punit de peines d'emprisonnement les délits de prostitution et de pédopornographie, même s'ils sont commis à l'étranger ».

Régulièrement autorisée par la SCIA du SUAP de Rimini (RN) prot. n° 0000054/2024 du 02/01/2024 et inscrite au Registre des Sociétés de la Chambre de Commerce de Romagna, Forlì - Cesena et Rimini avec le code TVA et fiscal n° 04707660405, REA RN - 434375.

Copie envoyée pour inspection à la municipalité de Rimini.