

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA (abbreviato: CONDIZIONI GENERALI)

Premesso che YallaYalla è un'Agenzia di Viaggio di proprietà della DICA Srl - con sede in Roma, Piazza delle Crociate 1 – e opera con Autorizzazione Reg. Lazio Prot. GR744549, di seguito si riportano le condizioni generali di contratto che ogni Cliente è tenuto a visionare ed accettare prima dell'acquisto dei servizi di viaggio:

Premessa. Nozione di pacchetto turistico

Ai sensi dell'art. 84 Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del consumo) a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229, i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" risultanti dalla prefissata combinazione di **almeno due** degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita a un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore, ovvero comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) ... che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

Contenuto del contratto di vendita del pacchetto turistico

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista/viaggiatore contenente il programma di viaggio. Nel compilare la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il turista/viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali, il tutto consultabile e scaricabile dal sito <https://www.yallayalla.it>. Il cliente/turista inviando l'ordine telematicamente dichiara di aver visionato ed accettare le presenti condizioni generali di contratto e la scheda del pacchetto viaggio scelto.

Conferma orari e operativi dei voli

Per ciascun pacchetto sono pubblicati i giorni di effettuazione dei voli. In caso di necessità potrà variare l'aeromobile, la Compagnia Aerea, la classe di prenotazione, gli orari di arrivo e di partenza, potranno 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; potranno essere sostituiti i voli noleggiati con voli di linea o viceversa (anche con eventuali scali tecnici). In base agli accordi commerciali internazionali, molte compagnie aeree operano alcune tratte in regime di code sharing con altri vettori. Può accadere quindi che una tratta aerea acquistata con una determinata compagnia e denominata con la sigla della compagnia stessa venga in realtà operata con aeromobile ed equipaggio di altro vettore. Anche in caso di voli operati in code sharing vengono rispettate le norme emanate dall'Enac in materia di sicurezza. Gli orari definitivi dei voli ed eventuali scali, convocazione e luogo di ritrovo, saranno riportati sulla comunicazione disponibile in agenzia prima della partenza. In ogni caso, per la conferma dell'orario definitivo il cliente dovrà necessariamente contattare l'agenzia, il giorno lavorativo prima della partenza. Il Tour Operator e l'agenzia non sono responsabili di eventuali maggiori spese derivanti da variazioni operative intervenute dopo la prenotazione del viaggio, per servizi non facenti parte del pacchetto (ad esempio per modifiche di voli nazionali di collegamento con l'aeroporto di partenza/arrivo del volo previsto dal programma). Gli orari dei voli sono da intendersi come indicativi e non costituiscono parte integrante del contratto, in quanto soggetti a variazioni da parte delle Compagnie Aeree anche senza preavviso.

Yalla Yalla

Disciplina normativa

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale è disciplinata - sino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n.79 del 23 maggio 2011 (Codice del Turismo) - dalla L. 27/12/1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

Prenotazioni

L'ordine /proposta di prenotazione che viene formulata dal cliente /turista viene effettuata telematicamente sul sito <https://www.yallayalla.it> compilando l'apposito modulo on line in ogni sua parte. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui YallaYalla invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico al turista. Solo in questo momento e con il relativo pagamento del prezzo il contratto si intenderà concluso. L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'articolo 37 comma 2 cod. Tur. ai sensi dell'articolo 32 comma 2 cod. Tur. nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005). Stante la particolare attività dell'azienda finalizzata a reperire la clientela anche nel c.d. last minute, non opera il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e seguenti del D. Lgs. 206/2005.

Pagamenti

Il Consumatore provvederà a versare il corrispettivo di vendita secondo le modalità indicate nella scheda di prenotazione. La mancata effettuazione del pagamento nei termini stabiliti costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione. Il mancato pagamento del saldo alla data stabilita prima della partenza costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via email presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, dal turista. Se l'acquisto è effettuato con PagoLight il consumatore riceve subito la conferma d'ordine e il pagamento avviene a rate secondo il piano di rimborso scelto.

Prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico e/o dei viaggi, e/o dei soggiorni e/o di servizi turistici singolarmente considerati è indicato per ogni offerta e nella scheda "prenotazione". Altri oneri posti a carico del viaggiatore, andranno sempre specificate nella voce accessori, nelle note e nei dettagli dell'offerta. Esso potrà essere variato soltanto in conseguenza di variazioni – comunicate dall'Organizzatore Tecnico - in conseguenza alle variazioni di costi di trasporto, incluso il costo del carburante; diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai costi in vigore alla data di pubblicazione del programma da parte dell'Organizzatore Tecnico, come riportati nella scheda tecnica dei "dettagli" ovvero dalla data riportata negli eventuali aggiornamenti successivi. Le eventuali variazioni di adeguamento carburante vengono applicate su indicazione dell'Organizzatore tecnico, e possono essere comunicate anche successivamente alla data della conferma della pratica di viaggio fino a 20 giorni prima della partenza.

Yalla Yalla

Recesso del turista con penalità

YallaYalla, considerando la tempistica e le modalità con cui opera, prevede, in caso di annullamento del viaggio da parte del consumatore, l'applicazione di una penale fino al 100% della cifra totale del servizio acquistato. Le penali variano a seconda della diversa tempistica della richiesta di annullamento e tipologia del servizio acquistato. Si suggerisce al consumatore di sottoscrivere sempre una polizza assicurativa contro l'annullamento per giustificato motivo. Nessun rimborso spetta al consumatore che non possa effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei previsti documenti necessari all'espatrio e/o all'ingresso dei paesi da visitare.

Annullamento del pacchetto turistico

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'Organizzatore comunichi l'annullamento del pacchetto turistico, il consumatore avrà diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli sarà rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di denaro già corrisposta, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui imputabile.

Modifiche essenziali del contratto da parte dell'operatore

Prima della partenza l'Organizzatore può modificare in modo significativo uno o più elementi essenziali del contratto dandone immediata comunicazione al consumatore indicando il tipo di modifica. YallaYalla, appena ricevuta la comunicazione dall'Organizzatore, s'impegna a comunicare immediatamente al consumatore le modifiche, qualora le stesse compromettano nella sostanza la fruizione oppure la qualità del servizio convenuto. Ove non accetti la proposta di modifica, il consumatore può recedere, senza pagamento di penale, oppure ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico dell'Organizzatore di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto turistico dell'Organizzatore qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo.

Obblighi dei partecipanti

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale- aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. I turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani la locale Questura ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiare Sicuri.it ovvero la centrale operativa telefonica al numero 06491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. È esclusa, in ogni caso, qualsiasi responsabilità di YallaYalla e dell'organizzatore per eventuali mancate partenze o interruzioni del viaggio dovute ad irregolarità dei documenti personali di riconoscimento (passaporto o carta di identità) con particolare riferimento alla validità ed al loro stato di usura o danneggiamento. I turisti dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei paesi di destinazione e dunque l'inutilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà (facendo uso anche delle

Yalla Yalla

fonti informative indicate) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. È compito del turista munirsi di passaporto individuale (o di altro documento d'espatrio) valido per il Paese di destinazione, nonché di certificato sanitario, qualora richiesto. Il turista inoltre dovrà attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornitegli dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

Classificazione alberghiera

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti istituzioni dei Paesi cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

Servizi ancillari di trasferimento (TRANSFER)

Sono definiti prodotti ancillari i servizi abbinabili ad un pacchetto viaggio, intermediati da YallaYalla e forniti da terze parti. Per i servizi di trasferimento da Aeroporto a Hotel e Viceversa YallaYalla non potrà essere ritenuta responsabile:

- a) nel caso in cui i passeggeri indicati siano superiori alla capacità di trasporto dell'autovettura o che i bagagli trasportati non possano essere caricati sull'auto stessa;
- b) la distanza segnalata dal cliente sia superiore rispetto a quella effettiva o il cliente richieda un percorso alternativo; in tali casi la differenza del costo del servizio dovrà essere corrisposta direttamente al conducente;
- c) per alcun tipo di ritardo di qualsiasi genere che comporti la perdita del volo;
- d) per la perdita del volo causata da un ritardo non dovuto a dolo o colpa del conducente;
- e) per qualsiasi evento accada lungo il tragitto che comporti la perdita del volo;
- f) per qualsiasi tipo di danno causato a persone o cose con o senza colpa del conducente del veicolo.

Regime di responsabilità

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'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 turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da quello estraneo 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. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

Obbligo di assistenza

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore non è responsabile nei confronti del Consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità quando la mancata od inesatta esecuzione

Yalla Yalla

del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o da forza maggiore.

Reclami e denunce

Il consumatore deve contestare senza ritardo ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, affinché l'organizzatore o il suo rappresentante locale vi ponga tempestivamente rimedio. Il consumatore dovrà, a pena di decadenza, altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore e a YallaYalla entro e non oltre dieci giorni dalla data del rientro presso la località di partenza. Se l'inadempimento denunciato riguarda la fase della prenotazione o le informazioni fornite da YallaYalla, il reclamo sarà da questa direttamente gestito. Se l'inadempimento riguarda l'organizzazione del viaggio, sarà cura del Tour Operator organizzatore procedere alla risoluzione della controversia insorta.

Assicurazioni

Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile, ed anzi fortemente consigliato, stipulare la polizza assicurativa facoltativa contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto. L'assicurazione da malattie ed infortuni durante il viaggio e da smarrimento bagagli è sempre inclusa in tutti i pacchetti commercializzati e/o organizzati da YallaYalla.

Fondo di Garanzia (ART. 50) e tutele contro insolvenza

Ai sensi dell'art. 09, comma 1, lettera b) della Legge 29/07/2015 n. 115, l'art. 51 del Codice del Turismo è stato abrogato a decorrere dal 30/06/2016. Ai sensi del 2° comma dello stesso articolo, per i contratti di vendita di pacchetti turistici, come definiti dall'art. 34 del Codice del Turismo, stipulati entro il 30/06/2016 continua ad applicarsi la disciplina dell'art. 51 del medesimo Codice. I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, sono assistiti da una garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento ai sensi di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 50 del Codice del Turismo. A tale scopo YallaYalla ha stipulato idonea polizza assicurativa con il fondo di garanzia "**IL SALVAGENTE**".

ADDENDUM - Condizioni generali di contratto di vendita di singoli servizi turistici

Disposizioni normative

Il contratto avente ad oggetto la vendita del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, è disciplinato dalla normativa contenuta nella CCV, ai sensi della quale YallaYalla in qualità di intermediario di viaggi, stipula con il consumatore un contratto tramite il quale s'impegna a procurare al consumatore stesso, per mezzo di un prezzo globale, un servizio che permetta di effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

Condizioni applicabili

Yalla Yalla

Al contratto di vendita di singoli servizi turistici sono applicabili le condizioni generali di contratto di vendita, anche se l'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio, ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno, ecc.).

Tutela della Privacy

In adempimento all'art. 13, DL 30 giugno 2003, N. 196, La informiamo che i dati personali da Lei forniti sono conservati nella banca dati di YallaYalla secondo criteri atti a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Il trattamento dei Suoi dati è realizzato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici. I Suoi dati, fatte salve le operazioni connesse alla commercializzazione dei prodotti/servizi turistici richiesti e alla spedizione e consegna dei documenti di viaggio, non saranno comunicati o diffusi a terzi, e per essi Lei potrà richiederne, conformemente a quanto previsto dall'art. 7 della citata legge, la comunicazione in forma intellegibile, la modifica e la cancellazione; potrà inoltre opporsi al loro utilizzo scrivendo all'attenzione di YallaYalla – DICA SRL Piazza delle crociate 1 – 00162 ROMA.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N. 38/2006
LA LEGGE ITALIANA PUNISCE CON LA RECLUSIONE I REATI CONCERNENTI LA PROSTITUZIONE
E LA PORNOGRAFIA MINORILE, ANCHE SE COMMESSI ALL'ESTERO.

Yalla Yalla

DICA Srl – Viale Adriatico 127 – 00141 Roma
Telefono: 0541.3253 - www.yallayalla.it – operativo@yallayalla.it
P.IVA e CF: IT13366331000 - Aut. Reg. Lazio Prot. GR744549