**TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER PACCHETTI TURISTICI**

## 1. INTRODUZIONE

La combinazione dei servizi di viaggio offerti costituisce un "pacchetto turistico" ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 e della Subsidiary Legislation 409.19 delle leggi di Malta. Restano comunque salve le disposizioni imperative di tutela previste dall'ordinamento dello Stato di residenza del Viaggiatore.

Il presente Contratto di Pacchetto Turistico (di seguito, "Contratto") è composto dai seguenti documenti, che formano un corpus inscindibile e vengono consegnati al Viaggiatore su supporto durevole:

a) le presenti Condizioni Generali;
b) la conferma di prenotazione;
c) la descrizione del pacchetto riportata sul catalogo, sul preventivo personalizzato o sul sito www.evolutiontravel.it (di seguito, il "Sito");
d) il Modulo informativo standard di cui all'Allegato A della Direttiva (UE) 2015/2302.

Le presenti Condizioni si applicano indistintamente a tutti i contratti che saranno stipulati di volta in volta tra Evolution Travel Ltd. (di seguito, "il venditore") e il Viaggiatore.

Laddove Evolution Travel Ltd agisca in veste di intermediario per conto di Tour Operator terzi organizzatori, si precisa che le relative Condizioni Generali troveranno applicazione.

## 2. LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Contratto è regolato, in via principale, dal diritto maltese (Subsidiary Legislation 409.19 e normativa collegata).

Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento (CE) 593/2008 ("Roma I"), tale scelta non priva il Viaggiatore dei diritti inderogabili di cui gode in forza della legge del proprio Stato di residenza. Le disposizioni più favorevoli al Viaggiatore prevalgono.

Conformemente agli artt. 17-19 del Regolamento (UE) 1215/2012 ("Bruxelles I-bis"), il Viaggiatore può adire i tribunali del proprio Stato di residenza o, a sua scelta, quelli di Malta. Il venditore potrà convenire il Viaggiatore esclusivamente innanzi a tali autorità giudiziarie.

Qualsiasi pattuizione diversa stipulata prima che sorga la controversia è priva di efficacia.

Il Viaggiatore può inviare reclami sull'esecuzione del pacchetto al venditore via e-mail a insurance@evolutiontravel.it indicando numero pratica, data di partenza, fatti contestati e richiesta.

Il venditore confermerà la ricezione entro 7 giorni e fornirà risposta motivata entro 45 giorni.

Qualora il reclamo non trovi soluzione soddisfacente, il Viaggiatore può rivolgersi a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) riconosciuto. L'elenco degli organismi ADR notificati da ciascuno Stato membro dell'UE, dall'Islanda e dalla Norvegia, con i relativi recapiti e ambiti di competenza, è consultabile sul portale della Commissione europea: https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies.

Il venditore non aderisce preventivamente ad alcun organismo ADR; qualora il reclamo non possa essere risolto internamente, il venditore indicherà nella risposta motivata se intende partecipare a una procedura ADR. Resta

salva la facoltà del Viaggiatore di agire direttamente davanti ai tribunali competenti indicati nel presente articolo.

La gestione interna del reclamo è gratuita; eventuali costi di ADR restano a carico delle parti secondo il tariffario dell'organismo scelto.

**3. DEFINIZIONI**

Ai fini dei presenti termini e condizioni, i termini elencati di seguito avranno la seguente definizione:

a) **Venditore**: alternativamente, ed a seconda del caso applicabile, l'Organizzatore o il Rivenditore come definiti nei punti che seguono.
b) **Organizzatore**: Evolution Travel Ltd., con sede legale in Malta, che predispone e vende – in nome proprio e a titolo professionale – pacchetti turistici.
c) **Rivenditore**: il professionista diverso dall'Organizzatore che vende o offre pacchetti predisposti da quest'ultimo.
d) **Viaggiatore**: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico.
e) **Supporto durevole**: qualsiasi strumento che permetta al Viaggiatore di conservare le informazioni in modo accessibile per un periodo adeguato (p. es. PDF, e-mail non modificabile ecc.).
f) **Circostanze inevitabili e straordinarie**: Eventi al di fuori del controllo della parte che li invoca, le cui conseguenze non potevano essere evitate nemmeno adottando tutte le misure ragionevoli e che, al momento della prenotazione, non potevano essere previste in modo ragionevole. Tali circostanze includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: guerre o gravi problemi di sicurezza (come atti di terrorismo), gravi rischi per la salute pubblica (come epidemie o pandemie ufficialmente dichiarate), disastri naturali (come terremoti o inondazioni) o condizioni meteorologiche estreme che rendano impossibile il viaggio sicuro verso la destinazione o il ritorno dalla stessa. La prevedibilità di tali eventi al momento della conclusione del contratto esclude la possibilità di invocarli a giustificazione del recesso o della modifica.
g) **Difetto di conformità:** un inadempimento dei servizi turistici inclusi nel pacchetto.

**4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

La definizione di pacchetto turistico è la seguente: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali:

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;
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, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del Viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un unico contratto per tutti i servizi; oppure
- indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono:
  - acquistati presso un unico punto vendita e tali servizi sono stati selezionati prima che il Viaggiatore acconsenta al pagamento;
  - offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
  - pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga;
  - combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il Viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici; o
  - acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del Viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

## 5. INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

Prima della prenotazione il Viaggiatore riceverà, su supporto durevole, tutte le informazioni precontrattuali obbligatorie ai sensi dell'art. 5 della Direttiva (UE) 2015/2302 e della normativa nazionale applicabile, tra cui in particolare:

a) **Caratteristiche principali del pacchetto**: destinazioni, itinerario, date e durata del viaggio, categoria/allestimento dell'alloggio, pasti inclusi, visite/escursioni comprese, lingua dei servizi. Si precisa che, in considerazione dell'anticipo con cui:
b) vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalita' di fruizione dei servizi; ovvero
c) vengono formulate di proposte personalizzate;
d) gli orari dei voli indicati nell'accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiche' soggetti a successiva convalida; gli orari definitivi verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza.
e) Si precisa altresi' che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica.
f) **Identità e contatti del venditore** (denominazione legale, indirizzo, telefono, e-mail);
g) **Prezzo totale del pacchetto e condizioni di pagamento**, incluse tasse e oneri eventualmente non calcolabili ex ante;

h) **Numero minimo di partecipanti** richiesto, ove applicabile, e termine ultimo entro il quale il venditore può annullare in caso di mancato raggiungimento della soglia;
i) **Requisiti di passaporto, visti e formalità sanitarie** richiesti per la destinazione;
j) **Informazioni sulle coperture contro l'insolvenza** e relativi contatti del fondo/assicurazione;
k) **Diritti di recesso del Viaggiatore** e relative penali, nonché possibilità di cessione del contratto;
l) **Disponibilità e costo di polizze assicurative facoltative** (annullamento, spese mediche, bagaglio);
m) **Indicazione sull'idoneità del viaggio per persone con mobilità ridotta** e, su richiesta, dettagli di compatibilità;
n) **Lingua in cui saranno prestati servizi** che richiedono comunicazione orale efficace.

**6. PRENOTAZIONI**

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta in forma scritta o in altro formato equivalente che sia comprensibile e accessibile per il Viaggiatore, anche in formato elettronico, e viene inviata al Viaggiatore prima della conclusione del Contratto.

Con l'accettazione della proposta il Viaggiatore accetta tutti i termini e condizioni applicabili al Contratto, incluse le presenti Condizioni Generali, a nome di tutte le parti interessate.

Il Viaggiatore dovrà fornire tutti i dati necessari per l'elaborazione della prenotazione e del pagamento.

Il Viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dal venditore.

I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al Viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il Viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il Viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio ed a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il Viaggiatore deve comunicare al venditore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto. Pertanto nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere ascritta al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione.

L'accettazione della proposta di prenotazione si intende completa:

a) Al momento dell'emissione del Contratto, il quale sarà redatto in forma scritta o in altra forma equivalente che sia comprensibile e accessibile per il Viaggiatore, a cui verrà inviata prima della conclusione; ovvero
b) Ad avvenuta conferma, anche a mezzo informatico, di accettazione della proposta; ovvero
c) Al ricevimento del pagamento come descritto al punto successivo.

In ogni caso al Viaggiatore verrà fornita una copia scritta del Contratto.

**7. PAGAMENTO**

Quando il Viaggiatore effettua una prenotazione, egli deve considerare i seguenti punti:

a) Se è stata effettuata una richiesta di prenotazione più di 35 giorni prima della data di partenza (35° giorno escluso), dovrà essere effettuato il pagamento dell'intero importo, oppure di un acconto pari al 25% del prezzo del Pacchetto Turistico, oltre al saldo della quota di iscrizione o di gestione pratica, dell'assicurazione e di tutti i servizi non rimborsabili, mentre il saldo rimanente dovrà essere versato al massimo a 35 giorni dalla data di partenza e fatto salvo termini piu' restrittivi applicabili caso per caso, tramite:
   - carta di credito; o
   - bonifico bancario alle coordinate bancarie indicate da Evolution Travel.
b) Nel caso in cui vi sia la necessità di emettere il biglietto aereo al momento della prenotazione, il costo relativo dovrà essere versato alla conferma della prenotazione da parte del Viaggiatore, oltre all'importo dovuto indicato nel paragrafo precedente.
c) Se è stata effettuata una richiesta di prenotazione entro i 35 giorni precedenti la data di partenza, verrà richiesto di effettuare il pagamento dell'intero importo dovuto in una o più soluzioni, scegliendo tra i metodi di pagamento indicati durante il processo di prenotazione.

Se per qualunque ragione il Viaggiatore non versa gli importi ai sensi delle presenti disposizioni e nelle date concordate, Evolution Travel si riserva il diritto di annullare la prenotazione come previsto nella clausola 9 descritta di seguito.

Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono al venditore direttamente dal Viaggiatore.

Nell'eventualità in cui la prenotazione non venga confermata dal venditore del viaggio, sarà fornita tempestiva comunicazione al Viaggiatore, ed il venditore procederà al rimborso dell'importo versato dal Viaggiatore per la prenotazione del Pacchetto Turistico.

Se il pagamento è stato effettuato con carta di credito, l'importo verrà direttamente rimborsato sulla stessa carta di credito utilizzata dal Viaggiatore al momento della prenotazione.

Se il pagamento è stato effettuato con bonifico bancario, il Viaggiatore dovrà fornire a Evolution Travel le proprie coordinate bancarie affinché possa procedere con il rimborso.

**8. PREZZO E SUA REVISIONE**

Il prezzo del Pacchetto di Viaggio è indicato nel Contratto e può essere modificato, in aumento o diminuzione, in qualunque momento fino a 20 giorni prima della partenza e solo per consentire variazioni riguardanti:

a) costi di trasporto, incluso il costo del carburante o il costo di altre fonti di energia,
b) diritti, tasse o commissioni addebitabili per servizi imposti da terze parti non coinvolte direttamente nell'erogazione del pacchetto, come tasse turistiche, tasse di atterraggio o commissioni di imbarco e sbarco presso porti e aeroporti, o
c) tassi di cambio applicati allo specifico Pacchetto di Viaggio.

Nel caso in cui, prima dell'inizio dell'erogazione del pacchetto, il venditore fosse costretto a modificare in modo significativo una qualunque delle caratteristiche principali del viaggio o non potesse soddisfare i requisiti

speciali, o proponesse un aumento del prezzo del pacchetto superiore all'8%, il Viaggiatore, entro un ragionevole lasso di tempo indicato dal venditore, può:

a) accettare la modifica proposta; o
b) rescindere il contratto senza pagare una commissione per la rescissione anticipata.

Fermo restando che, se il Viaggiatore rescinde il contratto relativo al pacchetto di viaggio, il Viaggiatore può accettare, ove questo sia offerto dal venditore, un pacchetto sostitutivo, possibilmente di qualità equivalente o superiore. Il venditore informerà tempestivamente il Viaggiatore per iscritto:

- delle modifiche proposte di cui sopra e, ove del caso, del loro impatto sul prezzo del pacchetto;
- del ragionevole lasso di tempo entro il quale il Viaggiatore deve informare il venditore della propria decisione;
- delle conseguenze di una mancata risposta del Viaggiatore entro il lasso di tempo di cui al paragrafo (ii), secondo quanto previsto dalla normativa applicabile; e
- ove del caso, del pacchetto sostitutivo offerto e del suo prezzo.

Ove le modifiche di cui sopra al contratto relativo al pacchetto di viaggio o il pacchetto sostitutivo di cui sopra si traducessero in un pacchetto di qualità o valore inferiore, il Viaggiatore avrà diritto di usufruire di un'adeguata riduzione del prezzo.

Se il pacchetto è risolto e il Viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, il venditore dispone il rimborso di tutti i pagamenti ricevuti – senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla data di risoluzione del contratto, mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Viaggiatore, salvo diverso accordo espresso.

L'accredito potrà risultare sul conto del Viaggiatore con i tempi tecnici propri degli intermediari finanziari, che non dipendono dal venditore.

Indipendentemente dalla sua entità, un aumento di prezzo sarà possibile solo se il venditore ne informa il Viaggiatore in maniera chiara e comprensibile, fornendo una motivazione per l'aumento e un suo calcolo, su un supporto durevole, almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'erogazione del pacchetto.

**9. MODIFICA E ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

Se il venditore deve modificare in modo sostanziale una caratteristica principale del pacchetto, ne dà comunicazione al Viaggiatore su supporto durevole, specificando la variazione e l'eventuale impatto sul prezzo.

Il Viaggiatore, entro il termine ragionevole indicato (non inferiore a due giorni lavorativi), può:

a) accettare la modifica proposta;
b) accettare un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore senza supplemento (o, se di qualità inferiore, con rimborso della differenza);
c) risolvere il contratto ed ottenere il rimborso integrale di quanto pagato entro 14 giorni.

Il venditore può annullare il pacchetto senza dover versare indennizzi aggiuntivi quando:

a) il venditore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto;
b) non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti, a condizione di rispettare i termini di pre-avviso indicati nel contratto.

In tal caso rimborsa al Viaggiatore tutte e solo le somme incassate.

**10. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

Se, dopo l'inizio del viaggio, una parte significativa dei servizi contrattuali non può essere fornita per cause non imputabili al Viaggiatore, il venditore offrirà immediatamente soluzioni alternative di valore equivalente o superiore senza costi aggiuntivi.

Qualora le alternative proposte siano di qualità inferiore, il Viaggiatore avrà diritto a una riduzione proporzionata del prezzo.

Se nessuna alternativa è disponibile, o il Viaggiatore la rifiuta per validi motivi, il venditore provvederà, ove necessario, a un trasporto di ritorno equivalente verso il punto di partenza (o altro luogo concordato) e rimborserà le parti di pacchetto non usufruite.

**11. CESSIONE DEL CONTRATTO (SOSTITUZIONE DEL VIAGGIATORE)**

Il Viaggiatore che, per qualsiasi motivo, non possa più partire ha la facoltà di cedere a terzi il proprio contratto di pacchetto turistico, a condizione che il cessionario soddisfi integralmente i requisiti previsti per la fruizione dei servizi (come validità di passaporto e visti, eventuali limiti di età, certificazioni sanitarie o altre condizioni indicate dal venditore).

La volontà di trasferire la prenotazione deve pervenire al venditore, su supporto durevole almeno sette giorni prima della data di partenza, indicando il numero di pratica e i dati completi del soggetto subentrante, nonché ogni richiesta speciale già concordata.

Ricevuta la comunicazione, il venditore verifica la disponibilità dei servizi e l'effettiva idoneità del sostituto; se il cambio è materialmente possibile, conferma la cessione indicando per iscritto i costi che ne derivano. Tali oneri corrispondono unicamente alle spese vive sostenute (ad esempio la riemissione di biglietti nominativi o le penali applicate dai fornitori) e vengono giustificati mediante idonea documentazione qualora il Viaggiatore lo richieda.

Si precisa che la cedibilita' dei titoli di viaggio per trasporto aereo potrebbero essere soggetti a restrizioni da parte del vettore, e dunque il consenso di quest'ultimo e' condizione necessaria per la cessione del titolo.

Dal momento della conferma, il cessionario subentra a tutti gli effetti nel contratto, assumendo diritti e obblighi originariamente spettanti al Viaggiatore cedente, mentre quest'ultimo resta garante in solido del pagamento del saldo del pacchetto e dei costi di trasferimento comunicati.

Qualora la sostituzione risulti impossibile, perché un servizio è rigidamente nominativo o non modificabile, si applicano le disposizioni sul recesso di cui all'art. 12.

**12. RECESSO DEL VIAGGIATORE**

Il Viaggiatore può sciogliere il contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto.

Il recesso è senza penali quando ricorre una delle seguenti circostanze:

a) l'aumento di prezzo, calcolato ai sensi dell'art. 8, supera l'8 %;
b) il venditore comunica una modifica sostanziale di una caratteristica principale del pacchetto che il Viaggiatore non accetta;
c) si verificano circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, tali da incidere in modo significativo sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto verso la destinazione.

In tali ipotesi il Viaggiatore potrà, secondo la procedura già descritta all'art. 8, scegliere tra:

a) un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore; o
b) il rimborso integrale dei pagamenti, disposto entro 14 giorni.

Se entro il termine indicato il Viaggiatore non comunica la propria decisione, la proposta di modifica o di aumento si considera accettata.

Quando il recesso avvenga per ragioni diverse da quelle elencate si applicano le penali progressive indicate nella Scheda Tecnica o, per i pacchetti su misura e di gruppo, quelle accettate al momento della prenotazione; restano dovuti i premi assicurativi e i costi di servizi già erogati.

Eventuali rimborsi parziali o indennizzi dovuti dal venditore sono corrisposti con il medesimo mezzo di pagamento utilizzato per la prenotazione, sempre entro quattordici giorni dalla cessazione del contratto.

**13. OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE**

Fatto salvo quanto già previsto agli artt. 5 (Informativa precontrattuale) e 8 (Prezzo e sua revisione), il Viaggiatore si impegna a:

a) verificare, prima della partenza, che il proprio passaporto o altro documento di identità sia valido per tutti i Paesi dell'itinerario, nonché ad ottenere visti, autorizzazioni d'ingresso, certificazioni sanitarie o vaccinazioni obbligatorie, consultando le autorità diplomatiche o i siti governativi competenti del proprio Stato e delle destinazioni prescelte;
b) comunicare al venditore, al momento della prenotazione, la cittadinanza di ciascun partecipante e qualsiasi esigenza particolare (ad esempio gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, trasporto di attrezzature speciali), affinché il venditore possa verificarne la fattibilità e indicare eventuali costi aggiuntivi prima di confermare i servizi;
c) rispettare le leggi e i regolamenti dei Paesi visitati, oltre alle indicazioni fornite dal venditore o dai suoi rappresentanti, mantenendo un comportamento conforme alla normale prudenza e diligenza;
d) farsi carico delle conseguenze derivanti dalla mancanza dei requisiti documentali o dal mancato rispetto delle regole sopra indicate, incluse eventuali spese di rimpatrio o danni subiti dal venditore a causa di tale inadempimento.

Resta inteso che, qualora il Viaggiatore non ottenga o non verifichi i documenti necessari cosi' come indicati nel contratto e/o nell'informativa precontrattuale di cui all'art. 5, il venditore non potra' essere ritenuto responsabile dell'impossibilità di iniziare o proseguire il viaggio.

**14. CLASSIFICAZIONE DEGLI ALBERGHI**

La categoria dell'alloggio indicata nei nostri materiali corrisponde, quando esistente, alla classificazione ufficiale rilasciata dalle autorità competenti del Paese in cui la struttura è ubicata. Tali criteri possono differire da quelli vigenti in altri Stati membri dell'Unione europea.

Nei Paesi che non adottano un sistema formale di classificazione, o qualora l'hotel non ne sia ancora dotato, il venditore attribuisce una categoria interna fondata su parametri oggettivi di qualità (servizi, dotazioni, posizione, standard di igiene e sicurezza), con l'unico scopo di offrire al Viaggiatore un termine di confronto omogeneo.

**15. REGIME DI RESPONSABILITÀ**

Il venditore è responsabile nei confronti del Viaggiatore per l'esecuzione conforme di tutti i servizi inclusi nel contratto di pacchetto turistico, a prescindere dal fatto che tali servizi siano forniti direttamente o da terzi fornitori incaricati.

Tale responsabilità viene meno solo qualora il venditore dimostri che l'inadempimento o l'esecuzione inesatta del contratto è imputabile:

a) al Viaggiatore stesso;
b) a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi previsti nel contratto e l'evento non era prevedibile né evitabile;
c) a circostanze eccezionali e inevitabili, al di fuori del controllo del venditore o dei fornitori di servizi, le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neanche con l'adozione di ogni ragionevole misura.

Tale limitazione di responsabilità non pregiudica i diritti che il venditore potrà esercitare nei confronti dei soggetti terzi responsabili della mancata esecuzione, compresi i fornitori e il Rivenditore.

Resta inteso che, qualora il pacchetto sia venduto tramite un Rivenditore, anche quest'ultimo è responsabile nei confronti del Viaggiatore per l'adempimento degli obblighi assunti, nei limiti stabiliti dalla normativa applicabile.

**16. LIMITI DI RISARCIMENTO**

Il risarcimento dovuto al Viaggiatore per i danni – patrimoniali o non patrimoniali – derivanti dall'inadempimento o dalla non corretta esecuzione dei servizi inclusi nel pacchetto è determinato secondo la normativa applicabile, incluse, ove pertinenti, le convenzioni internazionali che disciplinano singole modalità di trasporto o categorie di servizi.

**17. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

Il venditore è tenuto a prestare al Viaggiatore l'assistenza necessaria, senza indebito ritardo, in caso di difficoltà incontrate durante il viaggio, nel rispetto degli obblighi contrattuali e delle disposizioni normative applicabili.

Qualora circostanze inevitabili e straordinarie impediscano il rientro del Viaggiatore come previsto dal contratto, il venditore sostiene i costi dell'alloggio necessario, se possibile di categoria equivalente, fino a un massimo di tre notti per persona. Qualora la normativa sui diritti dei passeggeri preveda periodi più estesi, questi ultimi trovano applicazione.

Il Viaggiatore può essere tenuto a rimborsare al venditore i costi sostenuti per l'assistenza solo se la situazione è stata causata intenzionalmente o per colpa del Viaggiatore, e comunque in misura non superiore alle spese effettivamente sostenute.

La limitazione della copertura dell'alloggio non si applica alle persone a mobilità ridotta come definiti dall'art. 2 lettera a) regolamento (CE) n. 1107/2006, alle donne in gravidanza, ai minori non accompagnati o alle persone che necessitano di assistenza medica specifica, a condizione che il venditore sia stato informato delle esigenze almeno 48 ore prima della partenza.

Il venditore e il Rivenditore non sono responsabili per la mancata o parziale esecuzione del contratto quando tale inadempimento dipenda da fatto imputabile al Viaggiatore, da circostanze imprevedibili o da forza maggiore, o da eventi eccezionali e non evitabili secondo la normale diligenza.

**18. LAMENTELE E RECLAMI**

Il Viaggiatore è tenuto a segnalare, per iscritto e senza indebito ritardo e tenuto conto delle circostanze del caso, qualsiasi difetto di conformità riscontrato durante l'esecuzione del pacchetto, al fine di consentire al venditore o al Rivenditore di porvi tempestivo rimedio.

Eventuali reclami formali dovranno essere presentati per iscritto entro dieci (10) giorni lavorativi dalla data di rientro, secondo le modalità e i riferimenti indicati all'articolo 2 del presente Contratto, che disciplina altresì l'accesso agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), ed a cui si rinvia integralmente.

**19. ASSICURAZIONE PER LE SPESE DI ANNULLAMENTO, ASSISTENZA E RIMPATRIO**

Salvo diversa indicazione, i pacchetti turistici non comprendono automaticamente coperture assicurative. È pertanto fortemente raccomandato al Viaggiatore stipulare, al momento della prenotazione, un'idonea polizza assicurativa a copertura delle spese derivanti dall'annullamento del viaggio, dall'assistenza in caso di infortunio, malattia o decesso, nonché del rimpatrio, dell'assistenza sanitaria e dello smarrimento e/o danneggiamento del bagaglio.

Le suddette coperture possono essere attivate presso Il venditore o il Rivenditore, in base ai prodotti assicurativi disponibili al momento della prenotazione.

L'esercizio dei diritti derivanti dalle polizze assicurative compete esclusivamente al Viaggiatore, nei confronti della compagnia assicurativa, secondo i termini e le condizioni previste dal relativo contratto.

Il venditore e/o il Rivenditore, pur nel rispetto degli obblighi di assistenza previsti dal presente Contratto, potrà rifiutare l'erogazione di specifiche prestazioni qualora il Viaggiatore non sia in grado di dimostrare la disponibilità di una copertura assicurativa sufficiente per le spese sanitarie e/o di rimpatrio.

I codici identificativi delle eventuali polizze proposte sono i seguenti:

a) Top 202526062
b) Base 202526059
c) Interruzione Plus 202441705

**20. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI**

Ai sensi del Data Protection Act (Cap. 586 delle Leggi di Malta) e del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), Evolution Travel Ltd., in qualità di titolare del trattamento, informa il Viaggiatore che i dati personali forniti in relazione al presente Contratto saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il trattamento è effettuato per finalità strettamente connesse e strumentali all'esecuzione del Contratto, nonché per l'adempimento di obblighi legali, regolamentari e fiscali. I dati potranno essere comunicati a soggetti terzi (quali fornitori di servizi turistici, corrispondenti locali, compagnie assicurative, autorità competenti) nella misura strettamente necessaria alla corretta esecuzione del pacchetto turistico, anche al di fuori dello Spazio Economico Europeo, in conformità con quanto previsto dalla normativa applicabile.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per la conclusione e gestione del rapporto contrattuale. L'eventuale rifiuto potrebbe rendere impossibile l'erogazione del servizio.

Il Viaggiatore può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR, inclusi i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione e portabilità, nonché proporre reclamo all'autorità di controllo competente.

Evolution Travel adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali trattati.

Per informazioni dettagliate sulle modalità e finalità del trattamento, nonché sui diritti riconosciuti al Viaggiatore, si rinvia all'Informativa completa sul trattamento dei dati personali, disponibile all'indirizzo:
https://www.evolutiontravel.it/it_IT/C8/evolution-travel-policies.html#privacy-policy-tab

La sottoscrizione del Contratto comporta la presa visione dell'informativa e, ove necessario, il consenso espresso al trattamento dei dati personali nei termini e per le finalità ivi indicati.

L'Informativa sulla Privacy di **Evolution Travel Ltd** costituisce parte integrante dei presenti Termini e, pertanto, con la presente accetti anche i termini di tale Informativa sulla Privacy, disponibile su evolutiontravel.eu/privacy/.

I dettagli, inclusa la modalità con cui trattiamo i tuoi dati personali, sono specificati in detta Informativa sulla Privacy.

**21. PROSPETTI, ALLEGATI, ADDENDUM E INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO**

Tutti i prospetti, gli allegati, le appendici e gli eventuali addendum allegati al presente Contratto ne costituiscono parte integrante e sostanziale. Il Contratto deve essere interpretato come un unico documento, composto da tutte le sue sezioni e allegati, inclusi quelli richiamati o incorporati per riferimento.

Per quanto concerne la legge applicabile e la competenza giurisdizionale, si rinvia a quanto previsto dall'articolo 2 del presente Contratto, che disciplina in modo esaustivo la materia. Ogni disposizione contrattuale deve essere letta e applicata alla luce della normativa richiamata in tale articolo.

**22. FONDO DI GARANZIA**

Ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 e della normativa maltese applicabile, il venditore assicura la protezione del Viaggiatore in caso di insolvenza mediante adesione al Fondo consortile di garanzia VACANZE GARANTITE®, istituito per tutelare i Clienti Viaggiatori delle agenzie e operatori turistici consorziati.
Il Fondo interviene per garantire, nei limiti e alle condizioni previste dal regolamento del medesimo, il rimborso delle somme versate per l'acquisto del pacchetto turistico nei casi di insolvenza o fallimento del venditore, nonché il rientro del Viaggiatore qualora il pacchetto includa il trasporto.
Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito ufficiale www.vacanzegarantite.it o contattare il fondo all'indirizzo e-mail info@vacanzegarantite.it.

**23. SPECIFICHE PER LE GIFT CARD**

La Gift Card Evolution Travel è un credito prepagato digitale, emesso in forma di codice alfanumerico, non nominativo, che consente al possessore di beneficiare di uno sconto di pari valore sull'acquisto dei servizi offerti da Evolution Travel Ltd, nei limiti e alle condizioni di seguito specificate.
Il codice della Gift Card viene trasmesso al Cliente via e-mail al termine della procedura di acquisto. Le Gift Card sono cumulabili tra loro e possono essere utilizzate in una o più soluzioni, fino all'esaurimento del credito disponibile.
Il pagamento della Gift Card può avvenire mediante carta di credito o altra carta prepagata. I dati di pagamento non vengono in alcun caso trattati da Evolution Travel Ltd, ma esclusivamente dai fornitori di servizi di pagamento autorizzati , i quali adottano misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Evolution Travel Ltd non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali usi fraudolenti o illeciti delle carte di pagamento da parte di terzi.
Le Gift Card non hanno scadenza e possono essere utilizzate in qualsiasi momento, salvo diversa indicazione espressamente comunicata al momento dell'acquisto. Esse possono essere utilizzate sia dal Cliente acquirente sia da un soggetto terzo, che ne divenga legittimo beneficiario a seguito di trasferimento a titolo gratuito, senza necessità di comunicazione preventiva al venditore.

**Addendum A**

**TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI VENDITA DEI SINGOLI SERVIZI TURISTICI**

**A. DISPOSIZIONI LEGALI**

I contratti aventi ad oggetto unicamente la prestazione di un singolo servizio turistico – quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il solo trasporto passeggeri, il solo servizio di alloggio, il noleggio di veicoli ovvero qualunque altra prestazione non riconducibile alla nozione di pacchetto turistico – non integrano un "pacchetto" ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 e della relativa normativa nazionale di recepimento, ivi inclusa la Subsidiary Legislation 409.19 delle Leggi di Malta.

Detti contratti restano pertanto disciplinati, in quanto compatibili, dalle disposizioni pertinenti della Convenzione Internazionale sui Contratti di Viaggio (CCV) – segnatamente gli articoli 1, numeri 3 e 6, nonché gli articoli da 17 a 23 e da 24 a 31, nei limiti in cui non si riferiscano espressamente ai contratti di pacchetto turistico – nonché da ogni altra fonte normativa applicabile alla vendita dei singoli servizi turistici, incluse, ove rilevanti, le disposizioni del Consumer Affairs Act (Cap. 378 delle Leggi di Malta) e della Direttiva (UE) 2011/83/UE sui diritti dei consumatori.

Il venditore o, ove applicabile, il Rivenditore – anche nei casi in cui la vendita sia effettuata mediante strumenti elettronici o piattaforme digitali – è tenuto a fornire al Viaggiatore, su supporto durevole, una copia del contratto concluso per l'acquisto del singolo servizio turistico, recante l'indicazione chiara ed esaustiva dei diritti e degli obblighi delle parti.

**B. TERMINI DEL CONTRATTO**

Ai contratti aventi ad oggetto la vendita di singoli servizi turistici si applicano, in quanto compatibili, le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto per Pacchetti Turistici:

- Articolo 6, relativo alla nozione di pacchetto turistico;
- Articolo 7, comma 2, concernente la formazione del contratto e l'accettazione delle condizioni generali;
- Articolo 13, in materia di regime di responsabilità per l'esecuzione dei servizi;
- Articolo 18, recante gli obblighi a carico del Viaggiatore.

L'applicazione delle predette disposizioni non comporta, né può essere interpretata come implicante, che i servizi oggetto del presente contratto integrino una combinazione qualificabile come "pacchetto turistico" ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 o della normativa nazionale di recepimento.

Ai fini interpretativi, le espressioni utilizzate nelle clausole sopra richiamate – quali "Organizzatore","Rivenditore", "Pacchetto" o "Viaggiatore" – devono intendersi riferite, mutatis mutandis, ai ruoli contrattuali propri dei contratti per servizi singoli, quali "Venditore", "Servizio" o "Cliente", secondo il contesto applicabile.

**C. VIAGGI E SERVIZI ACQUISTATI IN LOCO**

Le escursioni, i trasferimenti, i servizi o le prestazioni acquistati direttamente dal Viaggiatore presso il luogo di destinazione, e che non risultano espressamente inclusi nel pacchetto turistico prenotato con Evolution Travel Ltd, non rientrano nell'ambito del contratto di viaggio stipulato con il venditore.

Di conseguenza, nessuna responsabilità potrà essere imputata a Evolution Travel Ltd, in qualità di venditore, per l'esecuzione, la qualità o le eventuali conseguenze derivanti da tali servizi acquistati in loco, anche nei casi in cui soggetti terzi (quali guide, accompagnatori, residenti locali o corrispondenti) abbiano fornito informazioni, suggerimenti o supporto organizzativo, a titolo meramente di cortesia e senza alcuna intermediazione contrattuale o percezione diretta di corrispettivi.

Resta inteso che tali prestazioni sono regolate da contratti autonomi conclusi dal Viaggiatore con fornitori locali, ai quali il venditore è del tutto estraneo.

**D. INFORMATIVA OBBLIGATORIA AI SENSI DELLA S.L. 499.24 DELLE LEGGI DI MALTA:**

I servizi di trasporto aereo prenotati tramite Evolution Travel Ltd sono soggetti alla normativa applicabile ai vettori appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montréal del 1999, così come recepita dalla Subsidiary Legislation 499.24 delle Leggi di Malta. Ai sensi di tale disciplina:

Il vettore è responsabile per il danno derivante da morte o lesione del passeggero, ove l'evento che ha causato il danno si sia verificato a bordo dell'aeromobile ovvero durante le operazioni di imbarco o sbarco.

Per danni di tale natura fino a 100.000 Diritti Speciali di Prelievo (DSP) per passeggero (equivalenti a circa 120.000,00 euro), il vettore non può escludere né limitare la propria responsabilità.

Per danni eccedenti tale soglia, la responsabilità del vettore è esclusa qualora esso dimostri che:

a) il danno non è dovuto a negligenza o altra condotta illecita propria o del proprio personale;
b) il danno è stato causato esclusivamente da terzi estranei alla propria organizzazione.

Per quanto concerne il trasporto del bagaglio, la responsabilità del vettore, in caso di distruzione, smarrimento, danneggiamento o ritardo, è limitata a 1.000 DSP per passeggero, salvo dichiarazione speciale d'interesse effettuata al momento della consegna del bagaglio e previo pagamento di un eventuale supplemento. In tal caso, la responsabilità del vettore non potrà superare l'importo dichiarato, a meno che esso dimostri che tale somma eccede l'interesse economico effettivo del passeggero.

I vettori di Stati non aderenti alla Convenzione di Montréal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti.

Una sintesi aggiornata delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori utilizzati da Evolution Travel Ltd è disponibile su richiesta del viaggiatore.

Il nome del vettore sarà indicato nei documenti di viaggio e, in conformità alla normativa applicabile, eventuali variazioni saranno tempestivamente comunicate al Viaggiatore.

Resta inteso che la responsabilità del venditore nei confronti del Viaggiatore resta disciplinata dal Consumer Affairs Act (Cap. 378 delle Leggi di Malta), nonché dalle Condizioni Generali di Contratto richiamate nel presente Addendum.

**Addendum B**

**SCHEDA TECNICA RELATIVA AI PACCHETTI CON ORGANIZZATORE EVOLUTION TRAVEL LTD**

La presente Scheda Tecnica costituisce parte integrante e sostanziale dei Termini e Condizioni Generali applicabili al Contratto di Pacchetto Turistico.

- **Quota di gestione pratica**:
  € 65,00 a persona; in caso di gruppi precostituiti, € 40,00 a persona.
- **Dati del venditore tecnico**:
  Ragione sociale: Evolution Travel Limited
  Indirizzo: 1st Floor, Suite 3, Central Business Centre, Mdina Road, Zebbug, Malta

Email: contatti@evolutiontravel.it

Operatore turistico autorizzato ai sensi della normativa maltese vigente.

- **Coperture assicurative**:

  Polizza R.C. Professionale n. P45L000280

  Polizza R.C. Pubblica n. P41003322

  Stipulate in conformità con la normativa nazionale applicabile.

- Il **nome del vettore aereo** sarà indicato nei documenti contrattuali e di viaggio. Ogni eventuale variazione sarà comunicata tempestivamente, in conformità alla Legislazione Sussidiaria 499.24 delle Leggi di Malta.

- Le **informazioni ufficiali su requisiti sanitari, documentali e di sicurezza** per le destinazioni estere sono reperibili presso le autorità competenti del Paese di residenza.

  Il Viaggiatore è tenuto a consultare tali fonti prima della prenotazione.

- **Modifiche successive alla conferma**:

  Ogni richiesta di modifica comporta il pagamento di un diritto fisso di € 65,00.

  Potranno inoltre applicarsi penali integrali da parte di terzi fornitori (es. compagnie aeree), in particolare per tariffe speciali, voli low-cost o servizi non rimborsabili.

  La fattibilità delle modifiche sarà comunicata solo previa verifica con i fornitori interessati. Il venditore non risponde di eventuali rifiuti da parte di terzi.

- **Penali in caso di recesso** (salvo i casi di esenzione previsti all'art. 12 delle Condizioni Generali):

  a) Quota di prenotazione (€ 65,00 o € 40,00 in caso di gruppi);

  b) Premio della polizza assicurativa eventualmente stipulata;

  c) Percentuali sull'intero valore del pacchetto:

  - 25% fino a 31 giorni prima della partenza;
  - 50% da 30 a 20 giorni prima;
  - 75% da 19 a 15 giorni prima;
  - 100% da 14 a 0 giorni prima della partenza;

  d) Penali aggiuntive per servizi non rimborsabili e biglietteria aerea.

- Si precisa che:

  a) I giorni sono di calendario;

  b) Per destinazioni o servizi specifici, i fornitori potrebbero applicare penali più elevate fino al 100%, sin dalla conferma;

  c) Il Viaggiatore resta responsabile per penali e costi anche in caso di dati documentali mancanti o irregolari;

  d) Nessun rimborso è dovuto per servizi acquistati soggetti a recesso unilaterale da parte del Viaggiatore.

- **Variazioni di prezzo**:

  a) Il prezzo può essere rettificato fino a 20 giorni prima della partenza esclusivamente nei casi previsti dall'art. 8 delle Condizioni Generali (es. variazioni su trasporto, imposte o tassi di cambio), a cui si rimanda.

b) È disponibile un servizio opzionale di blocco valutario: € 65,00 per partecipante singolo, € 40,00 per partecipante in gruppo. Tale importo non è rimborsabile in caso di annullamento del viaggio.

**Addendum C**

**MODULO INFORMATIVO STANDARD**

La combinazione di servizi di viaggio proposta costituisce un pacchetto turistico ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 e della normativa di recepimento nazionale, in particolare la Subsidiary Legislation 409.19 delle Leggi di Malta.

Pertanto, il Viaggiatore beneficia di tutti i diritti garantiti dall'Unione Europea per i pacchetti turistici. Evolution Travel Ltd, in qualità di Organizzatore, sarà responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nella sua interezza.

Ai sensi della normativa vigente, Evolution Travel Ltd ha predisposto un'adeguata protezione in caso di insolvenza per il rimborso dei pagamenti effettuati e, qualora il pacchetto includa il trasporto, per garantire il rimpatrio del Viaggiatore.

**Diritti fondamentali garantiti dalla Direttiva (UE) 2015/2302:**

a) Il Viaggiatore riceverà tutte le informazioni essenziali relative al pacchetto turistico prima della conclusione del contratto.
b) Almeno un professionista sarà responsabile dell'esecuzione corretta di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
c) Al Viaggiatore verrà fornito un numero telefonico di emergenza o i dati di contatto di un punto di assistenza per raggiungere il venditore o il Rivenditore.
d) Il Viaggiatore ha diritto a trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso e, se del caso, con l'addebito dei costi effettivamente sostenuti.
e) Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo in presenza di specifiche condizioni contrattuali (es. aumento del costo del carburante, tasse, fluttuazioni valutarie) e comunque non oltre 20 giorni prima della partenza.
f) Se l'aumento supera l'8% del prezzo originario, il Viaggiatore può risolvere il contratto senza penali. In caso di riduzione dei costi pertinenti, è previsto un diritto a riduzione del prezzo.
g) Il Viaggiatore può risolvere il contratto senza penali e ottenere un rimborso integrale dei pagamenti se uno degli elementi essenziali del pacchetto – diverso dal prezzo – viene modificato in modo sostanziale.
h) Lo stesso vale se il pacchetto è annullato dal venditore prima dell'inizio: in tal caso il Viaggiatore ha diritto al rimborso ed eventualmente a un indennizzo.
i) Il Viaggiatore ha il diritto di risolvere il contratto prima della partenza previo pagamento delle penali applicabili.

j) Il Viaggiatore può, in circostanze eccezionali (ad esempio problemi di sicurezza rilevanti nel luogo di destinazione), risolvere il contratto prima della partenza senza corrispondere penali.

k) Qualora, dopo l'inizio del pacchetto, parti essenziali non possano essere erogate secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte soluzioni alternative equivalenti senza costi aggiuntivi.

l) Se le alternative non sono adeguate o vengono rifiutate per validi motivi, il Viaggiatore può risolvere il contratto senza spese.

m) Il Viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo e/o a un risarcimento per danni in caso di inadempimento o esecuzione non conforme dei servizi oggetto del contratto.

n) Qualora il venditore o, se del caso, il Rivenditore diventi insolvente, i pagamenti effettuati saranno rimborsati. Se l'insolvenza si verifica dopo l'inizio del pacchetto e il trasporto è incluso, il rimpatrio del Viaggiatore sarà garantito.

o) Evolution Travel Ltd ha aderito al fondo di garanzia "Vacanze Garantite®", a tutela dei Viaggiatori.

p) In caso di mancata prestazione dovuta a insolvenza, i Viaggiatori possono rivolgersi direttamente a tale Fondo oppure alla Malta Tourism Authority.

q) Qualora il pacchetto sia organizzato da un soggetto diverso da Evolution Travel Ltd, la responsabilità e gli obblighi sopra indicati competono al tour operator effettivo.