



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

Gentile Turista,

I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da fondi di garanzia o polizze assicurative; nei casi di insolvenza o fallimento di un organizzatore o venditore aderente al Fondo Garanzia Viaggi garantiscono, su richiesta del Viaggiatore, il rimborso parziale o integrale del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e/o per il rientro immediato.

Al verificarsi di dette condizioni il Viaggiatore avrà il diritto di richiedere nelle modalità stabilite dalla presente garanzia l'intervento del Fondo stesso.

La tutela fornita dal Fondo opera nel rispetto delle anzidette finalità restando escluse tutte le diverse fattispecie. A titolo esemplificativo, si evidenzia che potrebbe non aver diritto al rimborso il Viaggiatore che, pur trovandosi nell'impossibilità di godere del pacchetto turistico acquistato per intervenuta insolvenza e/o fallimento del Venditore e/o Organizzatore, ne fruisca ugualmente previo successivo versamento del saldo direttamente all'organizzatore del medesimo pacchetto oppure nei casi in cui non sia stato adeguatamente sottoscritto un contratto di viaggio che rispetti quanto previsto dagli artt. 34 e seguenti del Codice del Turismo.

La invitiamo, nel Suo interesse, a consultare il Registro delle Agenzie Certificate sul portale istituzionale www.garanziviaggi.it per verificare che l'agenzia o il tour operator siano regolarmente iscritti al nostro Fondo per l'annualità corrente.

Le Condizioni di Garanzia del Viaggiatore che seguono disciplinano le modalità di intervento del Fondo e sono le uniche che regolano il rapporto tra il Fondo e il Viaggiatore.



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

Le presenti Condizioni di Garanzia disciplinano le modalità di intervento del Fondo.

A - DEFINIZIONI

- a. **Beneficiari delle garanzie prestate dal Fondo di Garanzia Viaggi** - Soggetti beneficiari delle prestazioni del Fondo sono esclusivamente i Viaggiatori che acquistano pacchetti turistici presso tour operator e/o agenzie di viaggi, aderenti al Fondo stesso, che si trovano in stato di insolvenza o fallimento.
- b. **Data dell'Evento** – Data in cui si concretizzano gli elementi qualificanti riferibili alla manifestazione di uno stato d'insolvenza da parte di un ADV/TO aderente al Fondo.
- Nel caso di:
- viaggiatore impossibilitato a godere del pacchetto turistico ad esso riferibile in un giorno antecedente alla partenza prevista dal contratto, la data dell'evento coincide con il giorno a partire dal quale si sono manifestatamente concretizzati gli elementi qualificanti della possibile insolvenza;
 - viaggiatore impossibilitato a godere pienamente del pacchetto turistico ad esso riferibile durante lo svolgimento del viaggio, la data dell'evento coincide con il giorno di effettivo rientro previsto dal pacchetto turistico.
- c. **Fallimento** - Procedura concorsuale liquidatoria che coinvolge l'imprenditore commerciale, il suo patrimonio ed i propri beni nei casi di insolvenza; per accertare tale evento, occorre fare riferimento alla sentenza dichiarativa di "liquidazione giudiziale" e/o "procedura della liquidazione giudiziale" e/o "sentenza dichiarativa di apertura della liquidazione giudiziale" ai sensi del Nuovo Codice della Crisi di Impresa e dell'Insolvenza (d. lgs. n. 14/2019 e s.m.i).
- d. **Incentive Tours** – I Viaggi incentive sono organizzati dalle aziende, nell'ambito di un accordo generale con l'Operatore Turistico, allo scopo di incentivare e stimolare i dipendenti e/o collaboratori, di riconoscere agli stessi i meriti per i risultati ottenuti e per gli obiettivi conseguiti grazie alla loro attività, nonché per realizzare eventi formativi, promozionali e/o commerciali. In conformità con il riformato art.32 del Codice del Turismo, non rientrano in tale categoria e, dunque, non sono garantiti dal Fondo Garanzia Viaggi, i soggiorni di natura esclusivamente professionale.
- e. **Operatori Turistici** – ADV, TO e altri soggetti giuridici detenenti regolare autorizzazione allo svolgimento delle attività caratteristiche di intermediazione ed organizzazione di pacchetti turistici.
- f. **Organizzatore (ADV/TO)** —Operatore Turistico che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore ad un altro professionista nell'ambito di un pacchetto turistico.



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

- g. **Pacchetto turistico** - Pacchetto turistico, ai sensi dell'art. 34 del Codice del Turismo, deve prevedere almeno due dei servizi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:
- trasporto;
 - alloggio;
 - servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 del Codice del Turismo che costituiscano, anche dal punto di vista della rilevanza economica, parte significativa del pacchetto turistico.
- h) **Periodo di efficacia della copertura** – Periodo ricompreso tra la data di effetto e di scadenza riportata nel Certificato di Garanzia rilasciato agli Operatori Turistici in regola con la contribuzione al Fondo. Il Fondo di Garanzia Viaggi interverrà esclusivamente per pacchetti turistici perfezionati dall'Operatore Turistico aderente esclusivamente nel suddetto periodo e non in momenti antecedenti o successivi.
- i) **Rientro immediato** - Rientro immediato del viaggiatore dalla destinazione all'estero o nazionale nei casi di insolvenza o fallimento dell'Operatore Turistico.
- j) **Servizi turistici collegati** - almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza che non costituiscono un pacchetto e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola alternativamente:
- al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto di vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei Viaggiatori;
 - l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico;
 - Una combinazione di due o più servizi turistici può configurare un servizio turistico collegato solo se il servizio aggiuntivo rappresenta almeno il 25% del valore totale del viaggio oppure ne costituisce un elemento essenziale.
- k) **Stato di Insolvenza** – Incapacità dell'imprenditore di adempiere regolarmente alle proprie obbligazioni. Lo stato d'insolvenza si distingue dalla situazione di crisi temporanea dell'Operatore Turistico o di difficoltà provvisorie di adempiere regolarmente le proprie obbligazioni. Ai fini dell'accertamento dell'insolvenza, dovranno essere presi in considerazione dati oggettivi idonei a dimostrare l'impotenza funzionale dell'imprenditore di svolgere normalmente l'attività di impresa e quindi andrà analizzata la consistenza patrimoniale attuale ma anche a quella prospettica, nonché ulteriori condotte oggettive.



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

Ai fini dell'accertamento dello stato d'insolvenza, Garanzia Viaggi prevede che:

- per gli Operatori Turistici aderenti al Fondo che soddisfano le condizioni previste dal Regio decreto del 16/03/1942 n. 267 riportante la *Disciplina del fallimento, del concordato preventivo, (dell'amministrazione controllata) e della liquidazione coatta amministrativa* così come modificato da discipline successive, l'unico Organismo avente legittimità ad attestarne l'effettivo stato d'insolvenza sia il Tribunale competente mediante pronuncia di "liquidazione giudiziale" e/o "procedura della liquidazione giudiziale" e/o "sentenza dichiarativa di apertura della liquidazione giudiziale" ai sensi del Nuovo Codice della Crisi di Impresa e dell'Insolvenza (d. lgs. n. 14/2019 e s.m.i.);
 - per i Soggetti giuridici che non soddisfano le condizioni di cui al periodo precedente, Garanzia Viaggi si riserva di stabilire, volta per volta, se sussistano o meno le condizioni e gli indici descritti nel presente paragrafo.
- l) **Titolare del pacchetto turistico** - Soggetto, persona fisica, che ha acquistato il pacchetto turistico senza la finalità della successiva rivendita previa sottoscrizione del contratto di turismo organizzato.
- m) **Viaggiatore** - Persona fisica che acquista un pacchetto di viaggio nell'esercizio di un'attività relativa alla propria sfera personale per finalità di svago o ricreative ovvero che fruisce di un pacchetto di viaggio, acquistato direttamente. Sono esclusi dalla nozione di viaggiatore i soggetti che usufruiscono di un pacchetto turistico, nell'ambito di un Accordo Generale, per scopi imprenditoriali, aziendali e/o professionali o comunque diversi da finalità di svago o ricreative. Nell'ipotesi di cui al periodo precedente il Fondo non interviene per garantire le risorse economiche.



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

1. Oggetto della Garanzia

- a. Il Fondo garantisce, nel caso di fallimento o insolvenza dell'Operatore Turistico, la disponibilità economica per consentire al viaggiatore danneggiato da tali eventi il rientro immediato o il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico nonché per l'acquisto di servizi turistici collegati ex Art. 49, comma 1, D. Lgs 79/2011.
- b. Sono altresì ammesse al rimborso le maggiori spese eventualmente sostenute dal viaggiatore in attesa del rientro immediato entro i limiti previsti nella singola contingenza dal Fondo di Garanzia Viaggi a condizione che tali pagamenti siano dettagliatamente documentati.
- c. Il Fondo ha facoltà in piena autonomia e discrezione - previo accertamento dell'ammissione del viaggiatore richiedente al rimborso delle somme oggetto della garanzia - in alternativa al pagamento di somme di denaro e/o al rientro immediato, di proporre al viaggiatore le seguenti modalità alternative di definizione della vicenda sorta con l'ADV e/o il TO insolventi/falliti ed indicativamente:
 - ✓ definizione transattiva volta a consentire al turista danneggiato un ristoro più celere previa attivazione di una istruttoria semplificata di verifica della documentazione richiesta a corredo dell'istanza di rimborso prevista dal presente Regolamento;
 - ✓ sostituzione del pacchetto turistico e/o dei servizi turistici collegati non goduti o goduto solo parzialmente con altro pacchetto turistico equivalente e/o avente caratteristiche simili fornito da una delle imprese partners di Garanzia Viaggi S.r.l..
- d. Nei casi di cui al punto precedente, il viaggiatore ammesso alle garanzie del Fondo potrà accettare la proposta transattiva definendo con Garanzia Viaggi, mediante appositi accordi, le modalità alternative accettate. Il viaggiatore deve comunque ed obbligatoriamente presentare l'istanza al Fondo, completa della documentazione richiesta, secondo i tempi e le modalità previste dalle presenti Condizioni.
- e. Il Fondo ha facoltà, a suo insindacabile giudizio, di intervenire a titolo di rimborso surrogatorio nell'esclusivo interesse del viaggiatore, laddove ne ravvisi l'opportunità e qualora lo stesso ne manifesti la volontà, di consentire a quest'ultimo di usufruire del pacchetto turistico acquistato ancorché il viaggio non sia iniziato.



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

2. Soggetti beneficiari della copertura del Fondo

- a. I soggetti beneficiari delle prestazioni del Fondo sono esclusivamente i Viaggiatori che acquistano pacchetti turistici presso gli Operatori Turistici rispetto ai quali si verificano le condizioni di insolvenza o fallimento.
- b. Si precisa che il Viaggiatore tutelato dal presente Fondo di Garanzia è la persona fisica che acquista un pacchetto di viaggio e/o di un servizio turistico collegato nell'esercizio di un'attività relativa alla propria sfera personale per finalità di svago o ricreative ovvero che fruisce di un pacchetto di viaggio, acquistato direttamente.
- c. Sono esclusi dalla nozione di Viaggiatore sopra indicata i soggetti che usufruiscono di un pacchetto turistico, nell'ambito di un Accordo Generale, per scopi imprenditoriali, aziendali e/o professionali. In tale ipotesi il Fondo non interviene per garantire le risorse economiche di cui alle presenti Condizioni di Garanzia.

3. Operatività dei Certificati di Garanzia

- a. La garanzia prestata in favore dei Viaggiatori che abbiano acquistato un pacchetto turistico dagli Operatori Turistici aderenti al Fondo ha la decorrenza e la scadenza indicate nel Certificato di Garanzia; salvo disdetta inviata dal Fondo all'Operatore Turistico con data certa, a mezzo lettera raccomandata o posta elettronica certificata.
- b. L'Operatore Turistico aderente al Fondo può esporre al pubblico il Certificato di Garanzia digitale ed è obbligata, in modo vincolante, ad indicarne gli estremi, comprensivi dei dati riferiti al Fondo di Garanzia Viaggi, sul contratto di viaggio sottoscritto dal Viaggiatore e a consegnargli le presenti Condizioni di Garanzia.
- c. Il Turista, prima dell'acquisto del pacchetto turistico, è tenuto ad accertarsi che l'Operatore Turistico sia iscritto nel Registro delle Agenzie Certificate pubblicato sul portale istituzionale www.garanziviaggi.it



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

4. Richiesta di intervento del Fondo

- Le richieste, previa compilazione del "Modulo per la domanda di intervento del Fondo" accessibili dal portale istituzionale, devono essere inviate al Fondo a mezzo lettera raccomandata R/R a Fondo di Garanzia Viaggi, Via Nazionale 60 – 00184 Roma e/o tramite pec all'indirizzo garanziaviaggi@pecconfesercenti.it secondo le modalità ivi indicate allegando la documentazione istruttoria; l'istanza dovrà essere inviata entro il termine di 90 (novanta) giorni dal momento in cui si ha conoscenza dello stato di insolvenza e/o del fallimento o, per il caso di mancata conoscenza, entro 30 giorni dalla trascrizione in Camera di Commercio, della sentenza dichiarativa di fallimento ovvero dalla trascrizione inerente alla procedura concorsuale o prefallimentare.

La documentazione deve essere inviata nel rispetto delle seguenti prescrizioni: -

- a. Il modulo deve essere compilato da parte del titolare del contratto di viaggio;
- b. gli eventuali altri partecipanti al viaggio devono sottoscrivere la delega, scaricabile dal portale istituzionale, in favore del titolare del contratto di viaggio per autorizzarlo a richiedere l'intervento del Fondo nel loro interesse;
- c. in presenza di minori deve essere sottoscritta la Dichiarazione Sostitutiva, scaricabile dal portale istituzionale, da parte dei genitori/tutori;
- d. al Modulo per la domanda di intervento del Fondo devono essere allegati i seguenti documenti:
 1. originale della denuncia querela sporta presso le Autorità competenti;
 2. originale del contratto di viaggio;
 3. documenti originali relativi al pagamento del pacchetto turistico (es. ricevute di pagamento carta di credito o Pos, estratti conto bancari, contabili dei bonifici) che consentano la tracciabilità dei flussi;
 4. copia dei documenti di identità di tutti i partecipanti indicati nel pacchetto di viaggio.



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

- La documentazione deve essere inviata a mezzo Raccomandata entro 30 giorni dalla data dell'effettivo rientro qualora il viaggio abbia avuto inizio, oppure entro 90 giorni dal momento in cui si ha conoscenza dello stato di insolvenza e/o fallimento o, per il caso di mancata conoscenza, entro 30 giorni dalla trascrizione in Camera di Commercio, della sentenza dichiarativa di fallimento o dalla trascrizione inerente alla procedura concorsuale o prefallimentare, anticipandoli via mail a assistenza@garanziviaggi.it. L'inutile decorso del termine di novanta giorni di cui al precedente punto senza che sia stata presentata la documentazione richiesta, determinerà la definitiva perdita di ogni diritto in ordine alle garanzie prestate dal Fondo.

5. Esclusioni – Il Fondo non prende in carico richieste di intervento nei seguenti casi:

- a. Operatore Turistico non presente nel Registro delle Agenzie Certificate ammesse al Fondo di Garanzia pubblicato sul portale istituzionale www.garanziviaggi.it
- b. pagamento in contanti del contratto di viaggio;
- c. contratto di viaggio non contenente tutti gli elementi essenziali previsti dalle norme vigenti quali, a titolo esplicativo e non esaustivo, firme delle parti, indicazione del titolare del pacchetto, della data di inizio e di conclusione del viaggio, della destinazione e del prezzo (da pagarsi con modalità tracciabili);
- d. momentanea insolvenza dell'agenzia di viaggio o del tour operator;
- e. danno subito dal Viaggiatore in conseguenza di eventi riconducibili a responsabilità professionale dell'agenzia di viaggio o del tour operator;
- f. pagamenti effettuati dopo la proclamazione dello stato di insolvenza o del fallimento dell'agenzia di viaggio o del tour operator;
- g. contratti di viaggio rientranti nella definizione Incentive Tours sottoscritti nell'ambito di un accordo generale con l'agenzia di viaggio o con il tour operator;
- h. servizi singoli non facenti parte di un pacchetto turistico;
- i. voucher di cui all'art. 88 del Decreto Cura Italia (D.L. 17/03/2020, n. 18);
- j. il Viaggiatore ha usufruito del contratto di viaggio ri-pagandolo direttamente al tour operator dopo la proclamazione dello stato di insolvenza o del fallimento dell'agenzia di viaggio;
- k. in caso di disdetta inviata dal Fondo all'Operatore Turistico;
- l. richiesta di intervento del Fondo pervenuta oltre i termini previsti dalle presenti Condizioni di Garanzia;
- m. dolo e colpa grave del Viaggiatore;



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

- n. rimborso di spese voluttuarie non necessarie per il prolungamento del soggiorno in attesa del rientro nei casi in cui si sono verificate le condizioni per l'intervento del Fondo;
 - o. Agenzia di Viaggio o Tour Operator privo delle autorizzazioni all'esercizio dell'attività.
- 6. Istruttoria della richiesta di intervento**
- a. Entro 30 giorni dalla ricezione dell'Istanza di Rimborso, corredata dalla documentazione istruttoria prescritta (comprovante, tra l'altro, l'acquisto del pacchetto turistico e/o dei servizi turistici collegati e la mancata o parziale sua fruizione degli stessi), il Fondo, compiuta una analisi istruttoria preliminare ed accertata la ricorrenza dei presupposti del fallimento o dello stato di insolvenza dell'Operatore Turistico, comunica al richiedente la preammissibilità alla procedura di rimborso e trasferisce la richiesta all'Ufficio Liquidazioni del Fondo.
 - b. L'Ufficio Liquidazioni, direttamente o tramite partner, esamina la documentazione pervenuta, chiede eventuale documentazione integrativa e, accertato lo stato di insolvenza o il fallimento, entro 90 giorni dalla presa in carico dell'istanza o dal ricevimento della documentazione integrativa, comunica al richiedente l'offerta liquidativa. Entro 30 giorni dall'accettazione dell'offerta da parte del richiedente l'Ufficio Liquidazioni provvede ad erogare le somme dovute tramite bonifico bancario.
 - c. Il Fondo ovvero società dallo stesso incaricata provvederà ad istruire il sinistro denunciato svolgendo gli accertamenti e le indagini che ritiene necessarie o comunque opportune, anche chiedendo al richiedente chiarimenti e/o la produzione di ulteriore documentazione.
 - d. Il procedimento istruttorio si conclude con la delibera di ammissione o diniego del ristoro dei danni.
- 7. Surrogazione** – Limitatamente all'importo pagato dal Fondo al Viaggiatore quest'ultimo cede al Fondo il diritto all'azione di surrogazione di cui all'art. 1916 c.c. verso l'Operatore Turistico.



GARANZIA DEL VIAGGIATORE

prestata ai sensi dell'art. 47 commi 2 e 3 e art. 49 del Codice del Turismo

8. Limiti di copertura

- il rischio remoto di insolvenza simultanea di vari organizzatori principali, destina un importo complessivo, per ogni Operatore Turistico aderente che sia incorso nell'insolvenza o fallimento, pari a 2/10 dell'ammontare complessivo del Fatturato Pacchetti Turistici, ivi inclusi il fatturato relativo al Turismo Scolastico ed il fatturato relativo ai Viaggi Incentive, risultante dall'ultimo bilancio di esercizio della medesima impresa come risultante dai documenti contabili o da apposita dichiarazione del professionista abilitato, con il limite massimo di € 1.000.000,00 (un milione/00).
- Nel caso in cui l'importo massimale determinato non risulti sufficiente al soddisfacimento integrale, nella singola contingenza, delle richieste pervenute nelle modalità prescritte, Garanzia Viaggi procederà ad una ridefinizione degli importi rimborsabili ai singoli Viaggiatori con un criterio "pro quota".

9. Pubblicità del Fondo di Garanzia

- a. Il Fondo rende pubblico il Registro delle Agenzie Certificate sul portale istituzionale www.garanziviaggi.it. Il Viaggiatore è invitato a verificare che l'agenzia di viaggio o il Tour Operator presso il quale abbia acquistato il pacchetto turistico sia regolarmente iscritti.
- b. Il Fondo non interviene a soddisfacimento di richieste di Viaggiatori che abbiano acquistato pacchetti turistici presso soggetti che non risultino essere presenti nel Registro delle Agenzie Certificate.

10. Modifiche – Il Fondo si riserva di modificare le presenti condizioni, dandone congruo preavviso sul portale istituzionale, all'evolversi della normativa di riferimento e in relazione alle mutazioni del rischio garantito dipendenti dalle fluttuazioni di mercato. A tale proposito si invitano i Viaggiatori a verificare, tempo per tempo, la **Data Edizione** delle Condizioni di Garanzia pubblicate sul portale istituzionale www.garanziviaggi.it.

11. Norma di rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni di Garanzia si applicano le disposizioni di legge in materia.