CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA
KEIRON EDUCATION

1. IDENTIFICAZIONE DELL'AGENZIA

L'attività di agenzia di viaggi e turismo è esercitata dalla società KEIRON EDUCATION S.R.L., con sede legale in Via Lanzone n. 30/A – 20123 Milano (MI), Codice Fiscale e Partita IVA 11676330969, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, REA MI – 2618441.

Il sito internet dell'Agenzia è www.keiron-education.com.

L'attività è svolta nel rispetto della normativa vigente in materia di organizzazione e vendita di servizi turistici.

2. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Vendita si intende per:

- **Agenzia / Venditore**: KEIRON EDUCATION S.R.L.;
- **Organizzatore**: il soggetto che combina e vende o offre in vendita pacchetti turistici;
- **Viaggiatore**: la persona fisica o giuridica che conclude o intende concludere un contratto di pacchetto turistico o di servizio turistico;
- **Pacchetto turistico**: la combinazione di almeno due diversi tipi di servizi turistici ai sensi dell'art. 33 del Codice del Turismo;
- **Servizio turistico**: trasporto passeggeri, alloggio, noleggio di veicoli o altro servizio turistico ai sensi dell'art. 33 CdT;
- **Contratto di viaggio**: il contratto avente ad oggetto uno o più servizi turistici o un pacchetto turistico;
- **Supporto durevole**: qualsiasi strumento che consenta al Viaggiatore di conservare le informazioni a lui personalmente dirette e di accedervi in futuro (es. email, PDF).

3. NORMATIVA APPLICABILE

La vendita di pacchetti turistici aventi ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale e internazionale è disciplinata dagli artt. 32–51-novies del D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 (Codice del Turismo), come modificato dal D.Lgs. 6 giugno 2018 n. 62, di attuazione della Direttiva UE 2015/2302, nonché, per quanto compatibili, dalle disposizioni del Codice Civile in materia di trasporto, appalto di servizi e mandato e dal Codice della Navigazione.

Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di viaggio.

4. OGGETTO DEL CONTRATTO E RUOLO DELL'AGENZIA

Il contratto ha ad oggetto la vendita e/o l'intermediazione di pacchetti turistici e/o servizi turistici singoli, come descritti nella proposta di viaggio, nel programma, nel catalogo, nel sito internet e nella conferma di prenotazione.

A seconda dei casi, Keiron Education opera:

- in qualità di Organizzatore, quando combina e vende pacchetti turistici;
- in qualità di Venditore/Intermediario, quando vende pacchetti o servizi organizzati da terzi.

In caso di attività di intermediazione, la responsabilità dell'Agenzia è limitata agli obblighi previsti dal Codice del Turismo per il venditore.

5. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

(art. 33 D.Lgs 79/2011 - Codice del Turismo)

Per pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due diversi tipi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, qualora ricorra almeno una delle seguenti condizioni:

- i servizi siano combinati da un unico professionista prima della conclusione di un contratto unico;
- i servizi, anche se conclusi con contratti distinti, siano acquistati presso un unico punto vendita, offerti o fatturati a prezzo forfettario, pubblicizzati come "pacchetto" o combinati successivamente mediante scelta tra più servizi;
- i servizi siano acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione telematica conclusi entro 24 ore dalla prenotazione del primo servizio.

6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DOCUMENTI PER IL VIAGGIATORE

(art. 36 D.Lgs 79/2011 - Codice del Turismo)

Il contratto si intende concluso nel momento in cui l'Organizzatore o il Venditore invia al Viaggiatore la conferma della prenotazione su supporto durevole.

Il Viaggiatore ha diritto a ricevere copia cartacea del contratto qualora la vendita avvenga in presenza fisica.

Il contratto costituisce titolo per accedere alla protezione del fondo di garanzia di cui all'art. 47 del Codice del Turismo.

7. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE

(art. 34 D.Lgs. 79/2011 – Codice del Turismo)

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'Organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un Venditore, anche quest'ultimo, forniscono al Viaggiatore, su supporto durevole, il modulo informativo standard di cui all'Allegato A, Parte I o Parte II, del Codice del Turismo, nonché le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

- la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di eventuali soste intermedie e coincidenze; qualora l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'indicazione dell'orario approssimativo;
- l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio secondo la regolamentazione del Paese di destinazione;
- i pasti forniti;
- le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale del pacchetto;
- i servizi turistici prestati al Viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- la lingua in cui sono prestati i servizi;
- l'idoneità del viaggio o della vacanza per persone a mobilità ridotta e, su richiesta del Viaggiatore, informazioni precise che tengano conto delle sue esigenze specifiche;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'Organizzatore e, ove presente, del Venditore, nonché i relativi recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di imposte, tasse e di tutti i costi aggiuntivi, incluse eventuali spese amministrative e di gestione pratica, ovvero, qualora tali costi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, l'indicazione del tipo di costi aggiuntivi

che il Viaggiatore potrebbe dover sostenere;

d) le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, nonché le eventuali garanzie finanziarie che il Viaggiatore è tenuto a fornire;

e) il numero minimo di persone eventualmente richiesto per la realizzazione del pacchetto e il termine entro il quale l'Organizzatore può risolvere il contratto in caso di mancato raggiungimento di tale numero;

f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, nonché le formalità sanitarie richieste dal Paese di destinazione;

g) le informazioni sulla facoltà del Viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro pagamento delle spese di recesso previste, ovvero, se applicabili, delle spese di recesso standard richieste dall'Organizzatore ai sensi dell'art. 41 del Codice del Turismo;

h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione a copertura delle spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del Viaggiatore o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli estremi della copertura assicurativa e della protezione di cui all'art. 47 del Codice del Turismo in caso di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore o del Venditore.

Per i contratti di pacchetto turistico di cui all'art. 33, comma 1, lett. d), del Codice del Turismo, stipulati per telefono, l'Organizzatore o il Venditore fornisce al Viaggiatore le informazioni standard di cui all'Allegato A, Parte II, del medesimo decreto, nonché tutte le informazioni sopra elencate.

8. PAGAMENTI

Al momento della prenotazione del pacchetto turistico o del servizio turistico può essere richiesto il versamento di un acconto, nella misura indicata nella proposta di viaggio o nella conferma di prenotazione.

Il saldo del prezzo dovrà essere corrisposto prima dell'inizio del viaggio e comunque nel rispetto dei termini e delle modalità di pagamento indicati nella proposta di viaggio, nel contratto e/o nella conferma di prenotazione.

Per richieste di modifica della prenotazione avanzate dal Viaggiatore possono essere applicate spese di gestione pratica e costi amministrativi, che saranno preventivamente comunicati, commisurati ai costi effettivamente sostenuti e non rimborsabili, indipendentemente dall'esito della modifica.

9. MODIFICHE E VARIAZIONI DEL PACCHETTO

(artt. 39-40 D.Lgs 79/2011 - Codice del Turismo)

Il prezzo può essere aumentato esclusivamente nei casi previsti dalla legge e comunque non oltre l'8% del prezzo totale, con comunicazione almeno 20 giorni prima della partenza.

In caso di modifiche significative, il Viaggiatore ha diritto di accettare la modifica o recedere senza penali.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

(art. 41 D.Lgs 79/2011 - Codice del Turismo)

Il Viaggiatore può recedere dal contratto prima dell'inizio del pacchetto: in caso di annullamento fino a 30 giorni prima della partenza verrà trattenuto il solo deposito, in caso di annullamento a meno di 30 giorni dalla partenza verrà trattenuta l'intera quota.

In alternativa ed esclusivamente al momento dell'iscrizione, è possibile acquistare un'Assicurazione Facoltativa per l'Annullamento al costo di € 120.

La polizza si applica solo nei seguenti casi, previa presentazione della documentazione giustificativa appropriata:

- grave malattia o ricovero ospedaliero del partecipante;
- decesso del partecipante o di uno stretto familiare (genitori, fratelli/sorelle, nonni).

In caso di annullamento verranno in questo caso rimborsati tutti gli importi versati, fatta eccezione per:

- il costo dell'assicurazione stessa;
- costi di gestione e assistenza del programma, come indicato nel preventivo.

Il recesso è senza spese in presenza di circostanze inevitabili e straordinarie.

11. CESSIONE DEL CONTRATTO

(art. 38 D.Lgs. 79/2011 – Codice del Turismo)

Il Viaggiatore può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione dei servizi, previa comunicazione all'Organizzatore o al Venditore su supporto durevole, entro un termine ragionevole prima dell'inizio del pacchetto.

Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del prezzo del pacchetto e per le spese effettivamente sostenute dall'Organizzatore in conseguenza della cessione, che saranno comunicate in modo chiaro e documentabile.

12. OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

Il Viaggiatore è tenuto a verificare, prima della partenza, la validità dei propri documenti di espatrio, l'eventuale necessità di visti di ingresso o transito e l'adempimento delle formalità sanitarie richieste dai Paesi di destinazione e di transito, attenendosi alle informazioni fornite dalle autorità competenti.

Il Viaggiatore è altresì tenuto a prendere visione e rispettare le informazioni operative comunicate dall'Organizzatore o dal Venditore prima della partenza e durante l'esecuzione del viaggio, incluse quelle relative agli orari, ai luoghi di incontro, alle modalità di svolgimento dei servizi e ai recapiti dei fornitori locali.

Il mancato rispetto di tali obblighi può incidere sull'esatta esecuzione del contratto e non può essere imputato all'Organizzatore qualora il difetto di conformità derivi da condotte o omissioni del Viaggiatore, ai sensi del Codice del Turismo.

13. RESPONSABILITÀ

L'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'Organizzatore stesso o da altri fornitori di servizi turistici, salvo che dimostri che il difetto di conformità è imputabile al Viaggiatore, a terzi estranei alla fornitura dei servizi previsti dal contratto o a circostanze inevitabili e straordinarie, ai sensi degli artt. 42 e 43 del D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 (Codice del Turismo).

In caso di difetto di conformità, il Viaggiatore ha diritto ai rimedi previsti dalla legge, inclusa la riduzione del prezzo e il risarcimento del danno, nei limiti e alle condizioni stabilite dal Codice del Turismo.

14. ASSICURAZIONI

L'Agenzia è coperta da polizza di Responsabilità Civile Professionale per Agenzie di Viaggio e Tour Operator, stipulata ai sensi della normativa vigente e delle disposizioni regionali applicabili, a copertura dei rischi derivanti dall'esercizio dell'attività, inclusi i danni cagionati ai viaggiatori per fatti imputabili

all'Agenzia nell'ambito dell'organizzazione e/o intermediazione dei servizi turistici, stipulata con Nobis Assicurazioni, polizza n. 204337167.

Nei costi di gestione e assistenza del programma è inclusa per il Viaggiatore una polizza assicurativa multirischi a copertura delle spese mediche, di assistenza e di perdita del bagaglio.

Le condizioni, i massimali e le esclusioni di tale polizza sono indicati nella documentazione assicurativa fornita prima della partenza del partecipante.

15. FONDO DI GARANZIA

(art. 47 D.Lgs 79/2011 - Codice del Turismo)

A tutela del Viaggiatore in caso di insolvenza o fallimento, Keiron Education aderisce a fondo di garanzia mediante polizza Nobis Assicurazioni n. 204337148.

16. RECLAMI

Ai sensi degli artt. 49 e 51 del D.Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 (Codice del Turismo), il Viaggiatore è tenuto a segnalare senza ritardo all'Organizzatore o al Venditore eventuali difetti di conformità o disservizi riscontrati durante l'esecuzione del contratto, affinché possano essere tempestivamente sanati.

Resta salva la facoltà del Viaggiatore di presentare reclamo anche successivamente al rientro, ferma restando la necessità che la segnalazione tempestiva consenta all'Organizzatore di porre rimedio all'inadempimento nel corso del viaggio.

17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali del Viaggiatore sono trattati da KEIRON EDUCATION S.R.L., in qualità di Titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente, esclusivamente per le finalità connesse alla conclusione e all'esecuzione del contratto di viaggio e all'adempimento dei relativi obblighi di legge.

Le modalità del trattamento, i diritti dell'interessato e le ulteriori informazioni previste dalla normativa applicabile sono dettagliate nell'Informativa Privacy resa disponibile sul sito internet dell'Agenzia.

18. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il contratto di viaggio è regolato dalla legge italiana.

Per ogni controversia derivante dall'interpretazione, esecuzione o risoluzione del contratto di viaggio, qualora il Viaggiatore rivesta la qualifica di consumatore ai sensi della normativa vigente, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o domicilio del Viaggiatore.