

INFORMATIVA PRE-CONTRATTUALE (ver. 13/11/2025)

INFORMAZIONI PRE-CONTRATTUALI

(ai sensi dell'art. 34 del Codice del Turismo – D.Lgs. 79/2011 e D.Lgs. 62/2018)

ALLEGATO A – Parte II del D.Lgs. 62/2018

Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico in situazioni diverse da quelle di cui alla Parte I (formato cartaceo)

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta costituisce un **pacchetto turistico** ai sensi della **Direttiva (UE) 2015/2302**, recepita in Italia con il **D.Lgs. 21 maggio 2018 n. 62**, che ha modificato gli articoli 32–50 del **D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo)**.

Pertanto, beneficerete di **tutti i diritti dell'Unione Europea** applicabili ai pacchetti turistici.

Organizzatore del viaggio

(art. 32, comma 1, lett. i – Codice del Turismo)

YUME TRAVEL TECH S.R.L.

Sede legale: Via G. Marconi 933/A – 51036 Larciano (PT)
P.IVA e C.F.: 02115540474 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.
Numero REA: PT – 623031 PEC: yumetravel@pec.it
E-mail: info@yume-travel.com Telefono: +39 370 308 1341
Sito web: www.yume-travel.com

Yume Travel Tech S.r.l. è **pienamente responsabile**, ai sensi dell'art. 42 del Codice del Turismo, della **corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme**.

Venditore del pacchetto

(art. 32, comma 1, lett. l – Codice del Turismo)

YUME TRAVEL TECH S.R.L.

Sede legale: Via G. Marconi 933/A – 51036 Larciano (PT)
P.IVA e C.F.: 02115540474 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.
Numero REA: PT – 623031 PEC: yumetravel@pec.it

Protezione in caso di insolvenza o fallimento

Come previsto dalla legge, l'Organizzatore e il Venditore dispongono di una **protezione per rimborsare i pagamenti ricevuti** e, qualora il pacchetto includa trasporto, per **garantire il rimpatrio dei viaggiatori** in caso di insolvenza o fallimento.

Polizza di garanzia per insolvenza/fallimento:

Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. – Polizza n. **204143050**
Numero verde: 800 894 123  E-mail: sinistri.turismo@nobis.it

Polizza di Responsabilità Civile Professionale:

Revo Insurance S.p.A. – Polizza n. **OX00053974**

Diritti fondamentali ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302

- I viaggiatori ricevono **tutte le informazioni essenziali** sul pacchetto prima della conclusione del contratto.
- Vi è sempre **almeno un professionista responsabile** della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi.

- Ai viaggiatori viene comunicato un **numero telefonico di emergenza** o un **punto di contatto** per raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.
- I viaggiatori possono **trasferire il pacchetto a un'altra persona**, previo **preavviso ragionevole** ed eventuale pagamento dei costi effettivi di sostituzione.
- Il **prezzo del pacchetto** può essere aumentato solo se aumentano costi specifici (trasporti, tasse o tassi di cambio) e se previsto nel contratto; in ogni caso, non oltre **20 giorni prima della partenza**.
- Se l'aumento supera **l'8% del prezzo complessivo**, il viaggiatore può **risolvere il contratto senza penali**.
- In caso di **diminuzione dei costi**, il viaggiatore ha diritto a una **riduzione proporzionale del prezzo**.
- I viaggiatori possono **recedere senza spese** e ottenere il **rimborso integrale** se un elemento essenziale del pacchetto, diverso dal prezzo, è modificato in modo sostanziale.
- Se l'organizzatore annulla il pacchetto prima dell'inizio, il viaggiatore ha diritto al **rimborso integrale** e, se del caso, a un **indennizzo**.
- In **circostanze straordinarie e inevitabili** (ad esempio problemi di sicurezza nella destinazione), i viaggiatori possono **recedere senza penali** prima dell'inizio del viaggio.
- I viaggiatori possono recedere **in qualunque momento** prima della partenza, pagando **spese di risoluzione adeguate e giustificabili**.
- Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali non possono essere forniti secondo quanto pattuito, devono essere offerte **soluzioni alternative equivalenti o superiori**, senza supplemento di prezzo.
- Se ciò non è possibile, o se le modifiche incidono in modo sostanziale, il viaggiatore può **risolvere il contratto senza penali**.
- I viaggiatori hanno diritto a **riduzione di prezzo e/o risarcimento del danno** per mancata o non conforme esecuzione dei servizi.
- L'organizzatore è tenuto a prestare **assistenza adeguata** in caso di difficoltà del viaggiatore.
- In caso di **insolvenza dell'organizzatore o del venditore**, i pagamenti saranno **rimborsati** e, se il trasporto è incluso, sarà garantito il **rimpatrio**.

L'Organizzatore sopra citato ha sottoscritto protezione contro l'insolvenza tramite *Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A.*, polizza n. **204143050**.

I viaggiatori possono contattare tale Ente o, se del caso, il **Ministero del Turismo** (Autorità competente italiana) in caso di mancata erogazione dei servizi per insolvenza dell'organizzatore o del venditore.

Il viaggiatore è inoltre informato della possibilità di sottoscrivere **coperture assicurative facoltative**, che comprendono:

- polizze a copertura delle **penali da recesso**;
- **assistenza sanitaria e rimpatrio** in caso di infortunio, malattia o decesso.

Tali coperture possono essere indicate da Yume Travel Tech S.r.l. come **obbligatorie o fortemente raccomandate** per specifiche tipologie di viaggio.

Per maggiori informazioni sui **diritti fondamentali del viaggiatore** ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 e del D.Lgs. 62/2018 di recepimento, consultare il sito: www.fiavet.it → sezione *Documenti*.

ALLEGATO B – Parte III del D.Lgs. 62/2018

Modulo informativo standard in caso di servizi turistici collegati

(ai sensi dell'articolo 3, punto 5), lettera a), del Codice del Turismo)

Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, **prenotate servizi aggiuntivi** per il vostro viaggio o vacanza tramite la nostra società, **NON beneficerete dei diritti previsti per i pacchetti turistici** ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302.

Pertanto, **Yume Travel Tech S.r.l. non sarà responsabile** della corretta esecuzione dei singoli servizi turistici acquistati separatamente. In caso di problemi, il viaggiatore dovrà contattare direttamente il **fornitore di ciascun servizio**.

Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi **nel corso della stessa visita o contatto** con Yume Travel Tech S.r.l., i servizi turistici potranno costituire un **servizio turistico collegato**.

In tal caso, Yume Travel Tech S.r.l., come previsto dal diritto dell'Unione Europea, dispone di una **protezione in caso di insolvenza**, che garantisce il rimborso dei pagamenti ricevuti per servizi non prestati a causa di insolvenza della società.

Protezione in caso di insolvenza:

Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. – Polizza n. **204143050**
sinistri.turismo@nobis.it ☎ Numero verde: 800 894 123

I viaggiatori possono inoltre contattare, se necessario, l'**Autorità competente italiana:**

Ministero del Turismo – Roma

PEC: segreteria.ministro@pec.ministeroturismo.gov.it

Nota: la protezione in caso di insolvenza **non copre i contratti con fornitori diversi da Yume Travel Tech S.r.l.**, i quali potranno continuare a erogare i propri servizi nonostante l'eventuale insolvenza di Yume Travel Tech S.r.l.

Per consultare la Direttiva (UE) 2015/2302 recepita nella legislazione italiana: www.eur-lex.europa.eu

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

PREMESSE

Yume Travel Tech S.r.l. opera in qualità di **organizzatore di viaggi e pacchetti turistici personalizzati**, elaborati su specifica richiesta del viaggiatore, sia individuale che di gruppo, con **destinazione prevalente Giappone**.

La Società agisce nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di turismo organizzato e si impegna a garantire standard di trasparenza, informazione e tutela del viaggiatore conformi al **Codice del Turismo** e alle direttive europee di riferimento.

1 – FONTI LEGISLATIVE

La vendita di **pacchetti turistici e servizi turistici collegati** è disciplinata dalle seguenti fonti normative:

- dalla **Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV)**, firmata a **Bruxelles il 23 aprile 1970** e ratificata in Italia con **Legge 27 dicembre 1977, n. 1084**; dal **D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo")**, in particolare dagli articoli 33–51 concernenti i contratti conclusi tra professionista e consumatore;
- dal **D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 ("Codice del Turismo")**, come modificato dal **D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62** in attuazione della **Direttiva (UE) 2015/2302** sui pacchetti turistici e servizi turistici collegati, e dal successivo **D.Lgs. 228/2021** di adeguamento normativo;
- dalle **ulteriori norme del Codice Civile** e dalle **disposizioni nazionali e regionali** applicabili in materia di turismo organizzato.

2 – AUTORIZZAZIONI

Yume Travel Tech S.r.l. è regolarmente **autorizzata all'esercizio dell'attività di organizzazione e vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati**, ai sensi e per gli effetti delle normative nazionali e regionali vigenti in materia di turismo.

L'attività è svolta in conformità al **D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo")**, come modificato dal **D.Lgs. 62/2018** e dal **D.Lgs. 228/2021**, nonché alle disposizioni attuative emanate dalla **Regione Toscana** in materia di agenzie di viaggio e turismo.

Yume Travel Tech S.r.l. ha presentato regolare **Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.)** presso il **Comune di Larciano (PT)** ed è iscritta al **Registro delle Imprese di Pistoia**, con i seguenti dati identificativi:

- **Numero REA:** PT – 623031
- **Numero SCIA:** 02115540474-16072025-1148
- **P. IVA e C.F.:** 02115540474

La società opera in possesso delle **coperture assicurative obbligatorie** previste dalla legge:

- **Polizza di Responsabilità Civile Professionale:** Revo Insurance S.p.A., n. OX00053974;
- **Polizza di garanzia per insolvenza o fallimento:** Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A., n. 204143050.

3 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto, si intende per:

a) Organizzatore:

il professionista che **combina pacchetti turistici** e li **vende o offre in vendita**, direttamente o tramite un altro professionista, oppure il professionista che **trasmette i dati relativi al viaggiatore** a un altro professionista conformemente a quanto previsto dall'art. 33, comma 1, lett. c), n. 2.4 del Codice del Turismo.

b) Venditore:

il professionista, diverso dall'organizzatore, che **vende o offre in vendita pacchetti turistici combinati** da un organizzatore.

c) Viaggiatore:

qualsiasi persona che **intende concludere un contratto di pacchetto turistico**, o che **stipula un contratto**, o che è **autorizzata a viaggiare** in base a un contratto concluso, ai sensi dell'art. 33, comma 1, lett. a) del Codice del Turismo.

d) Pacchetto turistico:

la **combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici** ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, qualora ricorra almeno una delle condizioni previste dall'art. 33, comma 1, lett. c), n. 4 del Codice del Turismo, ovvero:

- i servizi siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta o scelta del viaggiatore, prima che sia concluso un contratto unico; oppure
- siano acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore accetti di pagare; oppure
- siano offerti o fatturati a un prezzo forfettario globale; oppure
- siano pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o analoga; oppure
- siano combinati dopo la conclusione di un contratto che consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di servizi diversi; oppure
- siano acquistati tramite processi collegati di prenotazione online in cui il nome, i dati di pagamento e l'indirizzo e-mail del viaggiatore siano trasmessi da un professionista a un altro entro 24 ore dalla conferma del primo servizio.

e) Servizi turistici collegati:

almeno due diversi tipi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o vacanza, ma **non costituenti un pacchetto turistico**, come definiti dall'art. 33, comma 1, lett. f) del Codice del Turismo, quando:

- il viaggiatore conclude contratti distinti con i singoli fornitori dei servizi; oppure
- un professionista facilita, nel contesto di un'unica visita o contatto con la propria attività, la selezione separata e il pagamento distinto di ogni servizio turistico.

4 – INFORMAZIONI OBBLIGATORIE – SCHEDA TECNICA

L'organizzatore è tenuto a predisporre e rendere disponibile al viaggiatore una **Scheda Tecnica** contenente tutte le informazioni obbligatorie previste dall'art. 34, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo") e dalle norme attuative vigenti.

La **Scheda Tecnica** deve riportare in modo chiaro e completo:

- 4.1) gli **estremi dell'autorizzazione amministrativa** o della **Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA)** che abilita l'organizzatore all'esercizio dell'attività di organizzazione e vendita di pacchetti turistici;
- 4.2) gli **estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile professionale** stipulata a favore del viaggiatore, ai sensi dell'art. 47, comma 1, del Codice del Turismo;
- 4.3) gli **estremi della polizza assicurativa o del fondo di garanzia** a tutela del viaggiatore in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore, come previsto dall'art. 47, commi 2 e 3, del Codice del Turismo.

Viaggi su misura

Per i **viaggi personalizzati ("su misura")** organizzati da **Yume Travel Tech S.r.l.** in base a specifiche richieste del cliente, l'organizzatore fornirà al viaggiatore, **prima della conclusione del contratto**, tutte le informazioni rilevanti riguardanti:

- i **tassi di cambio** e i **criteri di aggiornamento dei prezzi** applicabili alla data di stipula;
- le **condizioni specifiche dei servizi richiesti** (trasporti, sistemazioni, esperienze, assicurazioni, ecc.);
- eventuali **variabili personalizzate di itinerario o di categoria dei servizi**;
- ogni altra informazione utile a definire chiaramente le caratteristiche del pacchetto.

Tali elementi, unitamente alle coperture assicurative obbligatorie e facoltative, costituiscono parte integrante del contratto e garantiscono la **trasparenza informativa** richiesta dalla normativa vigente.

5 – PRENOTAZIONI

La **proposta di compravendita del pacchetto turistico** deve pervenire all'organizzatore **Yume Travel Tech S.r.l.** con qualunque mezzo idoneo a garantire la tracciabilità della comunicazione (anche in formato elettronico o digitale), mediante **apposito modulo contrattuale** predisposto dall'organizzatore, debitamente **compilato e sottoscritto** dal viaggiatore.

La **proposta di prenotazione** si intende **valida come richiesta contrattuale vincolante** per il viaggiatore, ma non produce effetti per l'organizzatore fino a quando non intervenga l'accettazione formale.

Il **contratto si considera perfezionato** nel momento in cui:

- **Yume Travel Tech S.r.l.** comunica per iscritto al viaggiatore (anche a mezzo e-mail o altra forma elettronica tracciabile) la **conferma della prenotazione** e l'accettazione della proposta;

oppure

- l'organizzatore **prende atto della prenotazione** mediante l'invio di documentazione contrattuale e informativa definitiva, contenente i servizi confermati.

Le condizioni economiche, i servizi inclusi, gli orari, i riferimenti dei vettori, le sistemazioni e ogni altro elemento del pacchetto saranno indicati nel **contratto di viaggio** o nella **scheda tecnica allegata**, che costituisce parte integrante del presente accordo.

Eventuali **richieste particolari del viaggiatore** (es. camere comunicanti, pasti speciali, esigenze sanitarie o alimentari) saranno considerate vincolanti solo se **espressamente accettate per iscritto** da Yume Travel Tech S.r.l. all'atto della conferma.

6 – PAGAMENTI

Il **prezzo del pacchetto turistico** dovrà essere corrisposto dal viaggiatore a **Yume Travel Tech S.r.l.** secondo le seguenti modalità:

a) Prima rata – Acconto di conferma

Al momento della **conferma della prenotazione** il viaggiatore è tenuto a versare una **prima rata pari al 50% dell'importo totale del pacchetto**, a titolo di **acconto e copertura delle spese principali**, quali:

- costi di trasporto e servizi aerei o ferroviari,
- quote di iscrizione e gestione pratica,
- premi assicurativi obbligatori o facoltativi,
- servizi accessori o su richiesta personalizzata.

L'acconto sarà trattenuto in caso di recesso secondo le penali indicate all'art. 10 ("Recesso oneroso del viaggiatore").

b) Seconda rata – Saldo

La **seconda rata**, pari al restante **50% del prezzo complessivo**, dovrà essere versata **entro e non oltre 30 (trenta) giorni prima della partenza**, a copertura del saldo delle prenotazioni successive e dei servizi confermati. Da tale importo verrà detratto l'**eventuale acconto di blocco posto** precedentemente versato.

c) Pagamento integrale anticipato

Per garantire maggiore flessibilità di prenotazione, il viaggiatore può scegliere di **effettuare il pagamento dell'intero importo** del pacchetto **al momento della stipula del contratto**, ottenendo così l'immediata conferma di tutti i servizi.

d) Prenotazioni sotto data

Per le **prenotazioni effettuate a meno di 30 giorni dalla partenza**, è richiesto il **pagamento integrale immediato** dell'importo totale del pacchetto, comprensivo di eventuali servizi aggiuntivi o assicurazioni richieste.

e) Modalità di pagamento alternative

In presenza di **richieste particolari del Cliente** o di pacchetti su misura, **Yume Travel Tech S.r.l.** si riserva la facoltà di **valutare e concordare modalità di pagamento differenti** (ad esempio, rateizzazioni o bonifici multipli), valide esclusivamente se **formalizzate per iscritto** tra la Società e il Cliente al momento della conferma.

Il mancato versamento nei termini stabiliti costituisce **inadempimento contrattuale** e comporta la **risoluzione automatica del contratto**, con applicazione delle **penali di annullamento** previste all'art. 10.

7 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Ai sensi e per gli effetti dell'**art. 1456 del Codice Civile**, le parti convengono espressamente che **il mancato pagamento, totale o parziale, delle somme dovute alle scadenze previste** costituisce causa di **risoluzione automatica del contratto**, senza necessità di messa in mora o ulteriori comunicazioni da parte dell'organizzatore.

In tal caso, **Yume Travel Tech S.r.l.** avrà diritto di:

- trattenere le somme già corrisposte a titolo di acconto;
- applicare le **penali di recesso** previste al punto 10 ("Recesso oneroso del viaggiatore");
- esigere l'eventuale differenza dovuta, qualora le penali o le spese sostenute superino l'importo dell'acconto versato.

La risoluzione del contratto per inadempimento del viaggiatore libera Yume Travel Tech S.r.l. da ogni obbligo di erogazione dei servizi prenotati e comporta la **decadenza immediata di ogni diritto del viaggiatore** sul pacchetto turistico originariamente confermato.

8 – VARIAZIONI PREZZO

Ai sensi dell'**art. 40 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo")**, il prezzo del pacchetto turistico potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione, esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

- 8.1) il **costo dei trasporti**, incluso il costo del carburante o di altre fonti energetiche;
- 8.2) le **tasse e imposte** sui servizi turistici inclusi nel pacchetto (come imposte di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti);
- 8.3) i **tassi di cambio** applicati ai servizi previsti dal pacchetto.

a) Termini e limiti

Le variazioni di prezzo sono ammesse **fino a 20 (venti) giorni prima della data di partenza** e solo previa **comunicazione scritta** al viaggiatore, corredata del relativo **calcolo giustificativo**.

Un **aumento superiore all'8% del prezzo complessivo del pacchetto** conferisce al viaggiatore il **diritto di recedere dal contratto senza pagamento di penali**, ottenendo il **rimborso integrale delle somme già versate**, entro 14 giorni dal recesso.

Analogamente, in caso di **riduzione dei costi indicati**, il viaggiatore avrà diritto a una **riduzione proporzionale del prezzo**, previa deduzione delle spese amministrative effettivamente sostenute dall'organizzatore.

b) Criteri di calcolo e trasparenza

Le variazioni di prezzo, in aumento o diminuzione, saranno determinate in base al confronto tra i **parametri di costo originariamente considerati** alla data di stipula del contratto e quelli in vigore al momento della revisione.

Yume Travel Tech S.r.l. si impegna a fornire, su richiesta del viaggiatore, **documentazione comprovante le variazioni** dei costi che giustificano l'adeguamento.

9 – MODIFICHE PRIMA DELL'INIZIO DEL PACCHETTO

Ai sensi dell'**art. 41 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo")**, l'organizzatore può apportare **modifiche non significative** alle condizioni del pacchetto turistico prima della partenza, dandone **comunicazione scritta al viaggiatore in modo chiaro e preciso**, anche tramite mezzo elettronico.

Tali modifiche si considerano accettate se non determinano una variazione sostanziale del viaggio e non incidono in modo rilevante sulla fruizione complessiva dei servizi.

a) Modifiche significative

Qualora, prima della partenza, l'organizzatore si veda costretto a **modificare in modo significativo uno o più elementi essenziali del contratto** (ad esempio la destinazione, le date, la categoria o la tipologia della sistemazione, il mezzo di trasporto, o il prezzo con aumento superiore all'8%), il viaggiatore ha diritto di scegliere, **entro un termine ragionevole comunicato per iscritto dall'organizzatore**, tra le seguenti opzioni:

1. **Accettare la modifica proposta**, che diverrà parte integrante del contratto;
2. **Recedere dal contratto senza pagamento di penali**, con diritto al **rimborso integrale** delle somme già versate entro 14 giorni;
3. **Accettare un pacchetto sostitutivo** di qualità equivalente o superiore, se offerto dall'organizzatore, senza supplemento di prezzo; oppure, se di qualità inferiore, con **rimborso della differenza**.

b) Comunicazioni e tempistiche

La comunicazione di modifica sarà effettuata **senza ritardo** e su **supporto durevole**, specificando in modo chiaro:

- la **natura della modifica**,
- il **nuovo prezzo** del pacchetto (se applicabile),
- il **termine entro cui il viaggiatore deve comunicare la propria decisione**.

L'assenza di risposta entro tale termine sarà considerata **accettazione implicita** della modifica proposta.

c) Mancata accettazione

Qualora il viaggiatore **non accetti le modifiche proposte** e non opti per un pacchetto sostitutivo, avrà diritto al **rimborso integrale delle somme versate**, ma non a **ulteriori indennizzi o risarcimenti** salvo che la mancata esecuzione sia imputabile a colpa dell'organizzatore.

10 – RECESSO ONEROSO DEL VIAGGIATORE

Ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"), il viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in qualsiasi momento prima dell'inizio del viaggio, fermo restando l'obbligo di corrispondere all'organizzatore le spese di recesso di seguito indicate.

Penali di recesso standard

Salvo condizioni diverse indicate in scheda viaggio, in caso di annullamento volontario del pacchetto turistico da parte del viaggiatore si applicano le seguenti penali, calcolate sul prezzo complessivo del pacchetto (escluse quote iscrizione, accessori e assicurazioni):

- **50 %** del prezzo fino a **61 giorni** prima della partenza;
- **65 %** del prezzo da **60 a 31 giorni** prima della partenza;
- **75 %** del prezzo da **30 a 15 giorni** prima della partenza;
- **90 %** del prezzo da **14 a 8 giorni** prima della partenza;
- **100 %** del prezzo da **7 giorni** al giorno di partenza o in caso di **mancata presentazione (no-show)**.

Le **quote di iscrizione, spese accessorie, premi assicurativi e servizi già confermati su richiesta specifica** (es. voli di linea, biglietti ferroviari, eventi, visti, assicurazioni integrative) **non sono in alcun caso rimborsabili**, in quanto costi sostenuti o impegnati in via definitiva al momento della prenotazione.

Spese vive documentabili

Qualora le **spese vive già sostenute e documentabili** dall'organizzatore (quali biglietti aerei emessi, caparre a fornitori, servizi non rimborsabili) **risultino superiori alle penali standard sopra indicate**, l'organizzatore potrà trattenere o richiedere il **rimborso integrale delle somme effettivamente sostenute**, previa presentazione di **adeguata giustificazione** e documentazione su richiesta del viaggiatore, ai sensi dell'art. 41, comma 1, del Codice del Turismo.

Recesso per cause di forza maggiore

In presenza di **circostanze inevitabili e straordinarie** (es. calamità naturali, emergenze sanitarie, atti di guerra, chiusura delle frontiere) che incidano in modo sostanziale sull'esecuzione del viaggio o sul trasporto verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere **senza penali**, con **rimborso integrale delle somme versate**, ma **senza diritto ad alcun indennizzo supplementare**, come previsto dall'art. 41, comma 4, del Codice del Turismo.

Rimborso

Eventuali rimborsi saranno effettuati entro **14 giorni lavorativi** dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, al netto delle penali, spese non rimborsabili e importi effettivamente sostenuti.

11 – RECESSO NON ONEROSO DEL VIAGGIATORE

Consentito nei casi di modifiche significative, aumento >8%, o circostanze inevitabili e straordinarie.

Il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto senza pagamento di penali nei seguenti casi, conformemente a quanto previsto dall'art. 41, commi 4–7 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"):

a) Modifiche significative del pacchetto

Quando, prima dell'inizio del viaggio, l'organizzatore è costretto a modificare in modo sostanziale una o più caratteristiche principali dei servizi turistici (ai sensi dell'art. 34, comma 1, lett. a), b), c) del Codice del Turismo), oppure non può soddisfare specifiche richieste particolari accettate dal viaggiatore, quest'ultimo ha diritto di:

- **accettare la modifica proposta**, senza alcuna variazione di prezzo; oppure
- **recedere dal contratto senza penali**, con diritto al rimborso integrale delle somme già versate.

Il viaggiatore deve comunicare la propria decisione entro due (2) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di modifica; in caso di mancata risposta entro tale termine, la proposta si intende accettata.

b) Aumento di prezzo superiore all'8 %

Se, prima della partenza, si verifica un aumento del prezzo del pacchetto superiore all'8 % (ai sensi dell'art. 40 del Codice del Turismo), il viaggiatore può:

- accettare la variazione di prezzo; oppure
- recedere senza spese, ottenendo il rimborso integrale di quanto corrisposto.

c) Circostanze inevitabili e straordinarie

Il viaggiatore ha inoltre diritto di recedere senza penali e ottenere il rimborso totale delle somme versate qualora si verifichino circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze che incidano in modo sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto verso la destinazione (art. 41, comma 4).

In tal caso, il viaggiatore non ha diritto a indennizzi supplementari, risarcimenti o rimborsi ulteriori oltre a quelli previsti per legge.

d) Rimborso e termini

Nei casi di recesso non oneroso sopra indicati, il rimborso delle somme versate dal viaggiatore sarà effettuato entro 14 giorni lavorativi dalla data di recesso, con esclusione di eventuali servizi già fruiti o componenti esterne non imputabili all'organizzatore.

12 – RECESSO DELL'ORGANIZZATORE

L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico **senza che al viaggiatore spetti alcun indennizzo aggiuntivo**, nei seguenti casi previsti dall'art. 41, commi 5–7, del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"):

a) Numero minimo di partecipanti non raggiunto

Quando la realizzazione del viaggio è subordinata al raggiungimento di un **numero minimo di partecipanti**, come indicato nella scheda tecnica o nel programma pubblicato, e tale numero **non venga raggiunto entro il termine indicato nel contratto**, l'organizzatore potrà recedere dandone **comunicazione scritta al viaggiatore** entro i seguenti termini minimi:

- **20 giorni prima della partenza** per viaggi di durata superiore a 6 giorni;
- **7 giorni prima della partenza** per viaggi di durata compresa tra 2 e 6 giorni;
- **48 ore prima della partenza** per viaggi di durata inferiore a 2 giorni.

In tali casi, il viaggiatore ha diritto al **rimborso integrale delle somme versate**, senza alcuna ulteriore pretesa di risarcimento o indennità.

b) Circostanze inevitabili e straordinarie

L'organizzatore può parimenti recedere, **senza responsabilità e senza obbligo di indennizzo**, qualora sia impossibilitato ad eseguire il contratto per il sopravvenire di **circostanze inevitabili e straordinarie** (art. 41, c. 4 e 5), come eventi naturali, emergenze sanitarie, instabilità politica, chiusura di confini, condizioni meteo estreme o altre situazioni imprevedibili che rendano impossibile la partenza o l'esecuzione del viaggio.

Anche in questo caso, al viaggiatore spetta **il solo rimborso delle somme corrisposte**, da effettuarsi **entro 14 giorni** dalla comunicazione di recesso, **senza diritto a indennizzi supplementari**.

c) Modalità di rimborso

Il rimborso sarà effettuato con le stesse modalità di pagamento utilizzate dal viaggiatore, salvo diverso accordo espresso tra le parti.

L'organizzatore non è tenuto a risarcire ulteriori danni, spese o perdite conseguenti alla cancellazione, purché abbia adempiuto agli obblighi di rimborso entro i termini stabiliti.

13 – RECESSO PER CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI

Ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"), qualora il contratto di pacchetto turistico sia **negoziato fuori dai locali commerciali**, il viaggiatore ha diritto di **recedere senza penali e senza specificarne il motivo entro cinque (5) giorni lavorativi** dalla data di conclusione del contratto o dal momento in cui riceve copia del contratto, se successiva.

Il diritto di recesso **non si applica** nei seguenti casi, come previsto dallo stesso articolo:

- **Offerte a tariffe ridotte o promozionali**, risultanti da prenotazioni soggette a disponibilità limitata o condizioni particolari (es. *early booking*, *last minute*, *black friday*, offerte speciali o condizioni "non rimborsabili");
- **Servizi turistici personalizzati**, richiesti specificamente dal viaggiatore o soggetti a penali immediate di conferma (es. voli di linea, biglietti ferroviari, assicurazioni, visti, ingressi o esperienze a data fissa);
- **Contratti conclusi a distanza** (tramite e-mail, telefono, piattaforme digitali o sistemi di prenotazione online), ai quali non si applica la disciplina dei contratti "fuori dai locali".

Il recesso deve essere esercitato **mediante comunicazione scritta** inviata all'organizzatore entro il termine di cinque giorni lavorativi sopra indicato.

L'organizzatore provvederà al **rimborso integrale delle somme eventualmente già versate**, salvo i casi di esclusione indicati, entro **14 giorni lavorativi** dal ricevimento della comunicazione di recesso.

14 – RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

a) Responsabilità dell'organizzatore

L'organizzatore è **responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico**, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano forniti direttamente o tramite altri prestatori (art. 42-bis e 43 del D.Lgs. 79/2011).

Egli risponde anche dell'inadempimento totale o parziale dei servizi di viaggio, salvo che dimostri che tale inadempimento sia imputabile al viaggiatore o a **circostanze inevitabili e straordinarie**.

In caso di difetti di conformità, il viaggiatore ha diritto al **ripristino della conformità**, alla **riduzione del prezzo**, o, se il difetto non viene sanato, alla **risoluzione del contratto** e all'eventuale **risarcimento dei danni** nei limiti previsti dal Codice del Turismo e dalle convenzioni internazionali applicabili.

L'organizzatore è inoltre tenuto a fornire **adeguata assistenza** al viaggiatore in difficoltà, anche nelle situazioni derivanti da cause di forza maggiore o da circostanze straordinarie (art. 45 del Codice del Turismo).

b) Obblighi del viaggiatore

Il viaggiatore è tenuto a:

- **Segnalare tempestivamente** all'organizzatore o al suo rappresentante in loco **qualsiasi difetto di conformità** riscontrato durante l'esecuzione del pacchetto (art. 42-bis, comma 2), in modo da consentire un intervento correttivo in tempo utile;
- **Fornire collaborazione e comunicare prontamente** eventuali situazioni di difficoltà, esigenze particolari o variazioni di contatto;
- **Rispettare le leggi, i regolamenti, gli usi e le consuetudini** dei Paesi visitati, nonché le regole di prudenza e diligenza generalmente richieste durante i viaggi, assumendosi la responsabilità per eventuali danni derivanti dal proprio comportamento;

- Essere in possesso di **documenti personali e di viaggio validi** (passaporto, visto, certificazioni sanitarie, assicurazioni, ecc.) necessari per la partecipazione al viaggio.

Il mancato adempimento di tali obblighi potrà comportare la perdita dei diritti al risarcimento o alla riduzione del prezzo, qualora il comportamento del viaggiatore abbia impedito o ostacolato la pronta soluzione del problema.

15 – CESSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 38 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"), il viaggiatore può **cedere il contratto di pacchetto turistico** a una persona che soddisfi **tutte le condizioni di partecipazione** previste nel contratto, dandone **comunicazione scritta** all'organizzatore **almeno sette (7) giorni** prima della data di partenza.

a) Condizioni di validità della cessione

La cessione è ammessa solo a condizione che:

- il cessionario soddisfi tutti i requisiti personali (documenti, visti, vaccinazioni, assicurazioni, ecc.) previsti per la fruizione dei servizi;
- tutti i fornitori coinvolti (compagnie aeree, alberghi, vettori, ecc.) accettino il cambio nominativo o la sostituzione;
- siano corrisposte dall'originario viaggiatore **le spese effettive e documentabili** sostenute per la sostituzione, incluse eventuali **penali o differenze tariffarie** applicate dai fornitori dei servizi turistici.

b) Obblighi e responsabilità

Il **cedente e il cessionario** sono **solidalmente responsabili** nei confronti dell'organizzatore per:

- il **pagamento integrale del prezzo del pacchetto**;
- le **spese supplementari** generate dalla cessione;
- l'adempimento di tutti gli altri obblighi contrattuali.

L'organizzatore fornirà, su richiesta, **prova documentale** delle spese effettivamente sostenute a seguito della sostituzione.

c) Eccezioni

Non è ammessa la cessione del contratto:

- per **servizi non rimborsabili o non modificabili**, come voli di linea già emessi, assicurazioni, visti, ingressi a data fissa o servizi personalizzati;
- qualora la comunicazione avvenga oltre i termini previsti o comporti violazione delle condizioni dei fornitori.

In tali casi, il recesso dell'originario partecipante sarà trattato secondo le **penali di annullamento** previste all'articolo 10 delle presenti Condizioni Generali.

16 – OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

Il viaggiatore è tenuto ad adottare un comportamento diligente e responsabile per la corretta esecuzione del viaggio, conformemente agli obblighi derivanti dal contratto e dalla normativa vigente.

a) Documenti e requisiti di viaggio

È responsabilità esclusiva del viaggiatore:

- **verificare la validità e la regolarità dei propri documenti personali e di viaggio**, inclusi passaporto, visti, autorizzazioni elettroniche all'ingresso (es. ESTA, eTA, ecc.), certificazioni sanitarie, e ogni altra documentazione eventualmente richiesta dalle autorità dei Paesi di destinazione o di transito;
- assicurarsi di essere in regola con le **prescrizioni di polizia, doganali, valutarie e sanitarie** in vigore nei Paesi visitati;
- rispettare eventuali obblighi di vaccinazione o misure sanitarie obbligatorie richieste per l'ingresso o la permanenza nei Paesi di destinazione.

Yume Travel Tech S.r.l. **non è responsabile** per mancate partenze, rifiuti d'imbarco, ingressi negati o altri disservizi dovuti alla **mancanza, irregolarità o insufficienza dei documenti** personali del viaggiatore, né per l'eventuale mancato rilascio di visti o autorizzazioni da parte delle autorità competenti.

b) Condotta e diligenza

Durante il viaggio, il viaggiatore è tenuto a:

- comportarsi con **diligenza, correttezza e rispetto** verso il personale, gli altri partecipanti e i luoghi visitati;
- **seguire le istruzioni** fornite dall'organizzatore, dai rappresentanti locali o dalle guide incaricate, al fine di garantire la sicurezza e la buona riuscita del viaggio;
- **rispettare gli orari e i luoghi di ritrovo** indicati, nonché le norme di prudenza e convivenza civile applicabili;
- non arrecare danni a persone, beni o strutture; eventuali danni causati saranno **a carico del viaggiatore**.

c) Partecipanti minorenni o soggetti terzi

Il viaggiatore che prenota per conto di altri (minorenni o adulti) garantisce di avere l'autorizzazione e si impegna a trasmettere a ciascun partecipante tutte le informazioni e condizioni contrattuali, assumendosi la responsabilità per il loro rispetto.

17 – REGIME DI RESPONSABILITÀ

a) Principio generale

L'organizzatore è responsabile della **corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto**, a prescindere dal fatto che tali servizi siano forniti direttamente o tramite altri prestatori, come previsto dagli artt. 42-bis e 43 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo").

In caso di **difetto di conformità** riscontrato durante l'esecuzione del pacchetto, l'organizzatore è tenuto a porvi rimedio — salvo che ciò risulti impossibile o comporti costi sproporzionati — offrendo, ove possibile, **soluzioni alternative di pari qualità o superiori**, senza alcun aggravio di spesa per il viaggiatore.

b) Cause di esclusione della responsabilità

L'organizzatore non è responsabile dei danni o dei disservizi derivanti da:

- **inadempimenti imputabili al viaggiatore**, inclusa la violazione di obblighi contrattuali o di comportamento;
- **fatti imputabili a terzi estranei alla fornitura dei servizi turistici** previsti nel pacchetto, quando tali eventi siano imprevedibili o inevitabili;
- **circostanze inevitabili e straordinarie** (art. 43, comma 1), come eventi naturali, emergenze sanitarie, instabilità politiche, scioperi o decisioni delle autorità competenti che impediscano la regolare esecuzione del viaggio;
- danni derivanti da servizi o attività acquistati autonomamente dal viaggiatore e non inclusi nel pacchetto contrattualizzato.

c) Limiti del risarcimento

Quando il pacchetto comprende servizi di trasporto, la responsabilità dell'organizzatore non può in nessun caso superare i **limiti previsti dalle convenzioni internazionali** applicabili al trasporto stesso (ad esempio Convenzione di Varsavia, Montreal, Atene o Berna).

Per i danni diversi da quelli alla persona, il **limite massimo del risarcimento** dovuto dall'organizzatore non può superare **il triplo del prezzo totale del pacchetto**, salvo che il danno sia stato causato con dolo o colpa grave (art. 43, comma 5, Codice del Turismo).

d) Obbligo di assistenza

L'organizzatore è sempre tenuto a prestare **adeguata assistenza** al viaggiatore in difficoltà, ai sensi dell'art. 45 del Codice del Turismo, fornendo informazioni, supporto e contatti utili per la risoluzione dei problemi. Tale obbligo non comporta responsabilità aggiuntiva per eventi dovuti a cause di forza maggiore.

e) Responsabilità del viaggiatore

Il viaggiatore è tenuto a **segnalare tempestivamente** all'organizzatore o al suo rappresentante locale ogni difetto di conformità riscontrato durante l'esecuzione del pacchetto, in modo da consentire un intervento correttivo. La mancata o tardiva segnalazione può incidere sulla quantificazione del danno e comportare la **perdita totale o parziale del diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo**.

18 – LIMITI DEL RISARCIMENTO

a) Principio generale

Il risarcimento dei danni dovuti dall'organizzatore per l'inadempimento o la cattiva esecuzione dei servizi turistici è disciplinato dagli articoli **43 e 46 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo")**, nonché dalle **Convenzioni Internazionali** che regolano le singole prestazioni comprese nel pacchetto.

b) Limiti massimi di risarcimento

1. **Danni diversi da quelli alla persona:**
salvo che l'organizzatore abbia agito con dolo o colpa grave, il risarcimento non può superare **il triplo del prezzo complessivo del pacchetto turistico** (art. 43, comma 5, Codice del Turismo).
2. **Danni derivanti da servizi di trasporto:**
la responsabilità dell'organizzatore o del vettore è regolata e limitata dalle relative convenzioni internazionali:
 - **Convenzione di Varsavia (1929)** e **Convenzione di Montreal (1999)** per il trasporto aereo;
 - **Convenzione di Berna (CIV)** per il trasporto ferroviario;
 - **Convenzione di Bruxelles (1970)** e **Convenzione di Atene (1974)** per il trasporto marittimo;
 - **Convenzione di Ginevra (1973)** per il trasporto stradale.
3. Tali convenzioni stabiliscono limiti di indennizzo specifici, variabili in base al tipo di danno e al mezzo di trasporto, che si intendono qui integralmente richiamati.
4. **Danni alla persona (morte o lesioni):**
restano disciplinati dalle **Convenzioni internazionali di riferimento** e dalle **norme inderogabili del diritto nazionale**, con pieno diritto del viaggiatore al risarcimento integrale nei casi di dolo o colpa grave dell'organizzatore o dei suoi prestatori.

c) Esclusione di cumulo

Il risarcimento o la riduzione del prezzo riconosciuti ai sensi del Codice del Turismo **non si cumulano** con eventuali indennizzi ottenuti in base ad altre convenzioni o normative di settore.

L'importo complessivo dovuto al viaggiatore non può comunque superare quello maggiore tra i limiti previsti dalle convenzioni internazionali applicabili e dal Codice del Turismo.

d) Tempistiche e prescrizione

Ogni richiesta di risarcimento deve essere presentata **entro due anni** dalla data di rientro del viaggiatore, salvo termini più brevi previsti dalle convenzioni internazionali relative ai singoli servizi di trasporto.

19 – OBBLIGO DI ASSISTENZA

a) Principio generale

In conformità all'art. 45 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"), **Yume Travel Tech S.r.l.** è tenuta a **prestare adeguata assistenza al viaggiatore in difficoltà**, a prescindere dalla causa che ha impedito o compromesso la regolare esecuzione del viaggio.

L'assistenza consiste nel fornire **informazioni utili di carattere pratico** (sanitario, consolare, logistico o di trasporto) e nel **supportare il viaggiatore** nell'individuazione di soluzioni alternative, senza aggravio ingiustificato dei costi.

b) Contenuto dell'assistenza

L'obbligo di assistenza può includere, a seconda delle circostanze:

- comunicazioni tempestive con autorità, consolati o fornitori di servizi locali;
- indicazioni su collegamenti di emergenza o soluzioni di rientro;
- supporto nella gestione di documenti smarriti, bagagli o problematiche connesse alla sicurezza personale;
- aiuto nel reperimento di sistemazioni alternative in loco, quando necessario.

Tali prestazioni sono **gratuite** qualora la difficoltà non sia imputabile al viaggiatore, ma derivante da **difetto di conformità** o da eventi imputabili all'organizzatore o ai suoi fornitori.

c) Limiti dell'obbligo

Quando le difficoltà del viaggiatore derivano da **cause a lui imputabili** (es. mancanza di documenti validi, ritardi personali, negligenza, violazione di norme locali) o da **circostanze inevitabili e straordinarie** (art. 43, comma 1), Yume Travel Tech S.r.l. ha comunque il dovere di prestare assistenza, ma potrà **addebitare un costo ragionevole** per l'aiuto fornito, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

d) Esclusione di responsabilità

L'obbligo di assistenza non comporta in alcun caso il diritto a indennizzi o risarcimenti supplementari per ritardi, interruzioni o variazioni dovuti a eventi di forza maggiore, né sostituisce eventuali coperture assicurative di viaggio stipulate dal viaggiatore.

20 – ASSICURAZIONE

a) Coperture obbligatorie

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 47 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo") e successive modifiche, Yume Travel Tech S.r.l., in qualità di organizzatore di pacchetti turistici, è coperta da:

- **Polizza di Responsabilità Civile Professionale:** Revo Insurance S.p.A., n. OX00053974, a garanzia dei danni alla persona, ai beni e al patrimonio eventualmente cagionati al viaggiatore per negligenza professionale, errori od omissioni nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
- **Polizza a garanzia dell'insolvenza o fallimento:** Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A., n. 204143050, che assicura il rimborso del prezzo versato e il rientro immediato dei viaggiatori in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore.

Tali coperture sono conformi ai requisiti di legge e garantiscono la tutela economica e personale del viaggiatore per tutta la durata del pacchetto turistico.

b) Coperture facoltative

Al momento della prenotazione, il viaggiatore potrà sottoscrivere, in accordo con Yume Travel Tech S.r.l., coperture assicurative opzionali quali, a titolo esemplificativo:

- **polizze per annullamento viaggio (causa malattia, infortunio, emergenze o altri imprevisti);**
- **polizze di assistenza sanitaria e bagaglio;**
- **coperture integrative per ritardi, interruzioni o rinuncia al viaggio;**
- **estensioni di massimali o riduzione delle franchigie previste.**

Per ogni copertura proposta, il viaggiatore sarà previamente e correttamente informato tramite la consegna della documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalla normativa vigente, comprendente: condizioni di polizza, massimali, esclusioni, limiti territoriali e durata della copertura.

c) Dichiarazione di consapevolezza

Con la sottoscrizione del contratto di viaggio, il viaggiatore dichiara di essere stato informato dell'esistenza delle coperture assicurative obbligatorie e facoltative, di aver ricevuto copia della documentazione informativa e di aver compreso le condizioni, i limiti e le modalità di attivazione delle stesse.

21 – POSSIBILITÀ DI CONTATTO TRAMITE IL VENDITORE

Ai sensi dell'art. 44 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"), il viaggiatore può **indirizzare ogni comunicazione, richiesta o reclamo relativi all'esecuzione del pacchetto turistico** direttamente:

- all'**organizzatore** (Yume Travel Tech S.r.l.), oppure
- al **venditore presso il quale ha effettuato la prenotazione**, il quale provvederà a **inoltrare tempestivamente** tali comunicazioni all'organizzatore.

Le comunicazioni inviate al venditore si considerano **validamente ricevute** dall'organizzatore, ai fini del rispetto dei termini di legge e delle tempistiche contrattuali.

Per segnalazioni urgenti o assistenza durante il viaggio, **Yume Travel Tech S.r.l.** mette a disposizione un **contatto di emergenza attivo 24 ore su 24**, ai seguenti recapiti:

Numero di emergenza h24: +39 370 308 1341

E-mail di assistenza: info@yume-travel.com

Il viaggiatore è tenuto a utilizzare tali canali esclusivamente per comunicazioni connesse all'esecuzione del viaggio o a situazioni di necessità durante la permanenza.

22 – CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere e ricettive riportata nei programmi, nei cataloghi o nelle schede di viaggio di **Yume Travel Tech S.r.l.** è stabilita dalle **autorità competenti del Paese in cui il servizio è erogato** e si basa sui criteri e standard locali vigenti.

Poiché tali criteri possono differire sensibilmente da quelli applicati in Italia o in altri Paesi europei, il livello qualitativo delle strutture e dei servizi offerti deve essere valutato in relazione agli **usi, alle consuetudini e ai regolamenti locali** del luogo di destinazione.

Le descrizioni fornite da Yume Travel Tech S.r.l. si basano sulle **informazioni ufficiali comunicate dalle strutture** o dai corrispondenti locali, integrate da verifiche e valutazioni dirette, al solo scopo di consentire una più chiara percezione del livello e della tipologia dei servizi inclusi nel pacchetto turistico.

Eventuali discrepanze dovute a circostanze contingenti (ad esempio manutenzioni, variazioni stagionali, o decisioni delle autorità locali) non costituiscono difetto di conformità se la struttura conserva **standard equivalenti di qualità e servizi** rispetto a quanto indicato.

23 – PROTEZIONE IN CASO DI INSOLVENZA O FALLIMENTO

In conformità a quanto previsto dall'art. 47 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"), Yume Travel Tech S.r.l. garantisce la tutela dei viaggiatori in caso di propria insolvenza o fallimento mediante la seguente copertura assicurativa:

- Compagnia assicuratrice: *Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A.*
- Numero di polizza: 204143050

Tale garanzia assicura ai viaggiatori:

- il rimborso delle somme versate e non godute;
- la restituzione immediata in caso di viaggio in corso e impossibilità di proseguirlo;
- la copertura delle spese di rientro in Italia, ove necessario.

In caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore, il viaggiatore può contattare direttamente la compagnia assicurativa ai seguenti recapiti:

Numero verde: 800 894 123

E-mail: sinistri.turismo@nobis.it

L'intervento della garanzia avviene secondo le modalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente e dalle condizioni di polizza.

Yume Travel Tech S.r.l. non risponde di ritardi o disservizi imputabili a procedure tecniche o amministrative di rimborso gestite dalla compagnia assicurativa.

24 – OBBLIGHI IN RELAZIONE AI SERVIZI TURISTICI COLLEGATI

Ai sensi degli articoli 47 e 48 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo"), qualora il viaggiatore acquisti **servizi turistici collegati** — ossia almeno due tipi diversi di servizi turistici (ad esempio trasporto e alloggio, oppure noleggio auto e attività locali) acquistati per lo stesso viaggio o vacanza ma **non configurabili come pacchetto turistico** — **Yume Travel Tech S.r.l.** garantisce la protezione prevista esclusivamente per l'eventuale **insolvenza o fallimento** della società.

In tali casi, il viaggiatore **non gode dei diritti che si applicano ai pacchetti turistici** (come responsabilità solidale dell'organizzatore o diritto al rimpatrio in caso di circostanze straordinarie), ma beneficia della **tutela economica** limitata al rimborso delle somme versate alla società in caso di insolvenza, secondo le modalità della polizza di garanzia obbligatoria di cui all'articolo 23 delle presenti Condizioni Generali.

Yume Travel Tech S.r.l. adotterà in ogni caso **misure organizzative e informative conformi agli obblighi di legge**, assicurando che il viaggiatore sia chiaramente informato, prima della conclusione del contratto, della natura del servizio acquistato e del relativo regime di tutela applicabile.

25 – STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

In conformità all'art. 49 del D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo") e alla normativa europea vigente in materia di tutela del consumatore, il viaggiatore può avvalersi di **strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (ADR)** per la composizione extragiudiziale di eventuali reclami o controversie derivanti dal contratto di pacchetto turistico o dai servizi turistici collegati.

Yume Travel Tech S.r.l. aderisce alle procedure di **conciliazione paritetica, mediazione o negoziazione volontaria** previste dalla legge e riconosciute dagli organismi accreditati dal Ministero della Giustizia e dalle Camere di Commercio territorialmente competenti.

Il viaggiatore potrà:

- presentare reclamo scritto all'organizzatore, che risponderà entro **30 giorni** dal ricevimento; in caso di mancato accordo, attivare una procedura di **mediazione** presso un organismo ADR accreditato oppure
- accedere alla piattaforma europea **ODR (Online Dispute Resolution)** disponibile al seguente indirizzo: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

L'adesione a tali procedure è **volontaria**, ma incoraggiata da Yume Travel Tech S.r.l. quale strumento rapido, imparziale ed economico di composizione delle controversie, alternativo al ricorso alle vie giudiziarie ordinarie.

SCHEDA TECNICA

Organizzatore:

YUME TRAVEL TECH S.R.L.

Sede legale: Via G. Marconi 933/A – 51036 Larciano (PT)

Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

P.IVA e C.F.: 02115540474

Numero REA: PT – 623031

PEC: yumetravel@pec.it

E-mail: info@yume-travel.com

Telefono: +39 370 308 1341

Sito web: www.yume-travel.com

Polizza di Responsabilità Civile Professionale:

Revo Insurance S.p.A. – n. **OX00053974**

Garanzia per insolvenza o fallimento (art. 47 Codice del Turismo):

Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. – n. **204143050**

Numero SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività):

02115540474-16072025-1148

Iscrizione e autorizzazioni:

Yume Travel Tech S.r.l. opera in conformità al D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo") e successive modifiche, con regolare Segnalazione Certificata di Inizio Attività presentata presso il Comune di Larciano (PT) e copertura assicurativa obbligatoria per responsabilità civile e tutela in caso di insolvenza o fallimento, come previsto dalla normativa vigente.