

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

---

### INFORMAZIONI GENERALI

**Omnia Incentive House S.r.l.** è un'Agenzia di Viaggio e Turismo ai sensi della legge 27 gennaio 2006 n. 22, costituita in forma di società a responsabilità limitata iscritta ai sensi della legge 23 febbraio 2006 n. 47 e s.m.i. al Registro delle Società al n. 4665 e che esercita l'attività in forza dell'autorizzazione ad operare n. 3738.

Il Direttore Tecnico è la sig.ra **Vera Giancecchi**.

### CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di vendita di pacchetto turistico, oltre alle presenti Condizioni Generali, anche la descrizione del servizio o del pacchetto turistico acquistato ("Programma di viaggio") nonché il "Modulo informativo per contratti di vendita di pacchetto turistico".

Omnia Incentive House S.r.l. consegna al Viaggiatore il "Programma di viaggio", il "Modulo informativo per contratti di vendita di pacchetto turistico", l'"Informativa sul trattamento dei dati personali" e le presenti "Condizioni generali di contratto".

Nel sottoscrivere il contratto di vendita di pacchetto turistico, il Viaggiatore dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il pacchetto turistico, sia il suddetto contratto come ivi disciplinato, sia le presenti condizioni generali.

### ART. 1 - FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetto turistico, avente ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dalla legge 27 gennaio 2006 n. 22 e relativi regolamenti attuativi, in particolare dal decreto delegato 24 ottobre 2013 n. 135, dal decreto consiliare 31 marzo 2009 n. 43 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, ove applicabile, nonché dai principi in tema di trasporto e mandato in quanto applicabili.

I contratti aventi ad oggetto esclusivamente l'offerta di un singolo servizio turistico non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla normativa riferita alla vendita di pacchetti turistici.

Per tutti i contratti nei quali è previsto un servizio di trasporto, si applicano le condizioni di trasporto stabilite dal singolo fornitore (es. compagnia aerea, marittima, ferroviaria, autonoleggio, bus), consultabili sui canali ufficiali dell'effettivo fornitore e/o del soggetto tenuto a fornire il servizio.

### ART. 2 - GARANZIE ASSICURATIVE

Omnia Incentive House S.r.l. rende noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale nonché gli estremi delle polizze di garanzia, facoltative o obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sull'effettuazione o sull'esecuzione del viaggio.

### ART. 3 - DEFINIZIONI

Ai sensi della legge 27 gennaio 2006 n. 22 e relativi regolamenti attuativi, si intende per:

- **imprese turistiche**, le attività economiche organizzate in forma professionale per la produzione, gestione, commercializzazione, erogazione di ospitalità e altri servizi connessi in strutture ricettive e/o per l'intermediazione di servizi turistici;
- **agenzie di viaggio e turismo**, le imprese che svolgono attività di consulenza turistica ed esercitano l'attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni, intermediazione per singole persone o gruppi e biglietteria di trasporto, con vendita diretta al pubblico. Tali attività possono essere svolte congiuntamente o disgiuntamente. Per vendita diretta al pubblico si intende la vendita effettuata sia presso la sede dell'impresa turistica sia mediante strumenti telematici, purché destinata all'utente finale, consumatore del servizio, sia esso privato o azienda/associazione;
- **direttore tecnico**, il responsabile delle attività svolte dalle agenzie di viaggio e turismo;
- **pacchetto turistico**, il pacchetto avente ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso e che siano il risultato della prefissata combinazione di almeno due elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo

forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 9, comma 3, lettera h) decreto delegato 24 ottobre 2013 n. 135, che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico.

**ART. 4 -  
OBBLIGATORIE**

Conseguentemente alla conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico e il ricevimento della caparra confirmatoria, Omnia Incentive House S.r.l. consegna al Viaggiatore, su supporto durevole, la "Conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico".

Lo stesso avviene per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali.

Omnia Incentive House S.r.l. ha l'obbligo di realizzare e fornire al viaggiatore una scheda tecnica i cui elementi minimi sono:

- estremi dell'autorizzazione ad operare;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo di viaggio;

Prima della conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico, Omnia Incentive House S.r.l. fornisce al Viaggiatore l'"Informativa sul trattamento dei dati personali", il "Modulo informativo per contratti di vendita di pacchetto turistico" nonché il "Programma di viaggio" contenenti le seguenti informazioni:

**a)** le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

1. destinazione o destinazioni del viaggio, itinerario e periodi di soggiorno con specifica delle date di decorrenza e del numero complessivo di pernottamenti inclusi;
2. specificazione dei vettori, delle classi e delle categorie di trasporto impiegate; luoghi, date ed orari di partenza e rientro, nonché durata e località di eventuali soste intermedie e coincidenze. Qualora l'orario definitivo non sia ancora stabilito o conosciuto, verrà fornita un'indicazione dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
3. ubicazione e caratteristiche principali delle strutture ricettive, con esplicita indicazione della categoria turistica attribuita ai sensi della normativa vigente nel paese di destinazione;
4. definizione dei servizi di ristorazione inclusi (es. mezza pensione, pensione completa, all-inclusive) o, in alternativa, l'esplicita esclusione dei pasti;
5. dettaglio di visite guidate, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito per il pacchetto turistico;
6. eventuale idoneità del pacchetto turistico per persone a mobilità ridotta e, previa esplicita richiesta di uno o più viaggiatori, dettagli specifici circa la compatibilità dell'itinerario con le esigenze personali di questi. Eventuali istanze particolari relative alle modalità di esecuzione dei servizi (quali assistenza aeroportuale, regimi alimentari specifici o necessità logistiche) dovranno pervenire in sede di prenotazione e saranno vincolanti solo se formalizzate in un accordo specifico tra le Parti.

**b)** la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico di Omnia Incentive House S.r.l., nonché un recapito telefonico e un indirizzo di posta elettronica;

**c)** il prezzo totale dei servizi che compongono il pacchetto turistico, dei servizi assicurativi e/o finanziari, delle tasse e di tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, quali spese amministrative e di gestione delle pratiche. Ove alcuni costi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

**d)** le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di caparra confirmatoria;

**e)** ove previsto, il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto turistico e il termine entro cui dovranno pervenire le adesioni;

**f)** le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

**g)** le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto di pacchetto turistico in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso,

**h)** le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di furto o smarrimento del bagaglio durante il trasporto e/o di assistenza alla persona, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

**i)** gli estremi della copertura assicurativa di responsabilità civile per i pacchetti turistici.

In considerazione del largo anticipo, rispetto alla data di partenza, con cui vengono redatti i programmi di viaggio che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari, le tratte dei voli indicati in fase contrattuale o precontrattuale, ed il vettore operativo potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva

convalida; gli orari definitivi ed il vettore operativo dei voli verranno comunicati nei giorni antecedenti la partenza e il ritorno. Si precisa che i voli charter non sono soggetti, per definizione, ad una programmazione oraria sistematica e possono prevedere scali tecnici o doppi scali; i vettori charter potrebbero riservarsi la facoltà di modificare l'aeroporto

di partenza o arrivo fornendo un servizio di trasporto alternativo dall'aeroporto effettivo di partenza/rientro all'aeroporto originariamente previsto. I dettagli relativi ai voli di linea verranno comunicati al momento della richiesta di prenotazione degli stessi, in base alle informazioni "in tempo reale" rese disponibili dai sistemi di prenotazione aerea.

#### **ART. 5 - CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è indicata nel programma di viaggio o in altro materiale informativo esclusivamente sulla base delle valutazioni espresse e formalmente rilasciate dalle competenti autorità del Paese in cui il servizio è prestato.

In mancanza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle autorità pubbliche competenti - anche nei Paesi membri dell'Unione Europea - Omnia Incentive House S.r.l. si riserva la facoltà di fornire, nel programma di viaggio, una propria descrizione della struttura ricettiva, idonea a consentire al viaggiatore una valutazione consapevole e la conseguente accettazione del servizio proposto.

#### **ART. 6 - IDENTIFICAZIONE DEI VETTORI**

Al momento della conferma di prenotazione Omnia Incentive House S.r.l. comunicherà al viaggiatore la specifica compagnia aerea utilizzata per il trasferimento ricompresa nel pacchetto turistico. L'eventuale variazione inerente il vettore verrà prontamente comunicata da Omnia Incentive House S.r.l. al viaggiatore, sempre che la stessa sia intervenuta a causa di eventi accaduti in un momento tale da consentire la tempestiva comunicazione.

#### **ART. 7 - OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE**

Nel corso delle trattative, e comunque prima della conclusione del contratto, sono fornite al Viaggiatore le informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

Tutti i viaggiatori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente alla normativa vigente e alle prescrizioni impartite dalle pubbliche autorità e dagli uffici pubblici competenti.

I cittadini stranieri dovranno reperire le superiori informazioni presso le autorità competenti del proprio Paese di provenienza e attraverso i canali ufficialmente preposti.

I viaggiatori sono tenuti, prima della partenza, a verificare presso le competenti autorità le informazioni generali relative al Paese di destinazione. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata a Omnia Incentive House S.r.l.

È onere del viaggiatore assumere ogni informazione ufficiale utile relativa ai Paesi di destinazione, anche al fine di valutare l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare. Pertanto, ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata per motivi di sicurezza, al viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso sarà addebitata la penale dovuta convenuta ai sensi dell'art. 13, la quale sarà dovuta per intero senza possibilità di riduzione alcuna.

I viaggiatori dovranno osservare le regole in vigore nei paesi di destinazione nonché le informazioni loro fornite da Omnia Incentive House S.r.l.

I viaggiatori saranno responsabili di ogni danno causato ad Omnia Incentive House S.r.l. a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

Il viaggiatore è tenuto a comunicare per iscritto ad Omnia Incentive House S.r.l., prima della sottoscrizione del contratto di vendita di pacchetto turistico, eventuali richieste personali particolari, che potranno formare oggetto di specifici accordi sulle modalità del viaggio, sempreché ne risulti possibile l'attuazione.

#### **ART. 8 - PREZZO**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel Programma di viaggio.

Omnia Incentive House S.r.l. si riserva la facoltà di procedere alla revisione del prezzo di vendita qualora intervengano variazioni del costo del trasporto o del carburante, dei diritti e delle tasse (ivi comprese quelle di atterraggio, imbarco o sbarco nei porti e negli aeroporti), ovvero del tasso di cambio applicato.

Tali variazioni dovranno essere puntualmente documentate dal venditore e fondate su elementi oggettivi e verificabili.

I programmi di viaggio sono elaborati sulla base dei cambi, delle tariffe di trasporto, delle tasse aeroportuali e dei costi dei servizi a terra in vigore alla data di prenotazione.

L'adeguamento del prezzo potrà essere disposto esclusivamente qualora l'oscillazione del tasso di cambio o dei costi, rispetto a tale data, sia pari o superiore al 3%, e comunque entro il limite massimo del 10% del prezzo originario.

L'eventuale revisione dovrà essere comunicata al viaggiatore con un preavviso non inferiore a venti giorni rispetto alla data di partenza. Ove l'aumento superi il limite del 10%, il viaggiatore avrà facoltà di recedere dal contratto, con diritto al rimborso integrale delle somme sino ad allora versate.

In ogni caso, nessuna revisione del prezzo potrà essere applicata nei venti giorni antecedenti la partenza.

#### **ART. 9 - ASSICURAZIONI CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare apposite polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto di viaggio, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattia.

I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie Assicuratrici stipulanti, alle condizioni e nelle modalità previste dalle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza.

#### **ART. 10 - PAGAMENTI**

Il pagamento può avvenire tramite contanti (nel rispetto dei limiti previsti per legge) e/o tramite strumenti di pagamento bancari.

È richiesto, a titolo di caparra confirmatoria, il versamento dell'importo indicato nel programma di viaggio.

La caparra così versata si intenderà imputata al prezzo complessivo del pacchetto turistico al momento del saldo.

Il saldo del prezzo dovrà essere corrisposto nei termini indicati e secondo la modalità prescelta nel contratto di vendita di pacchetto turistico.

#### **ART. 11 - MODIFICHE CONTRATTUALI**

Fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente, qualora, prima della partenza, Omnia Incentive House S.r.l. ritenga necessario modificare in modo sostanziale una o più condizioni del presente contratto, essa ne darà tempestiva comunicazione scritta ai viaggiatori, indicando la natura delle modifiche proposte e l'eventuale variazione di prezzo conseguente.

I viaggiatori dovranno far pervenire per iscritto l'accettazione o il rifiuto entro e non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione. In caso di mancata accettazione, i viaggiatori avranno facoltà di recedere dal contratto senza applicazione di penali, con diritto al rimborso di quanto eventualmente già corrisposto, nei termini di legge. In difetto di espressa comunicazione nel termine sopradetto, le modifiche proposte da Omnia Incentive House S.r.l. si intendono accettate.

Successivamente alla partenza, qualora una parte sostanziale dei servizi contrattualmente previsti non possa essere eseguita, tranne quando ciò dipenda da fatto proprio dei viaggiatori, Omnia Incentive House S.r.l. si impegna a predisporre, senza oneri aggiuntivi per i viaggiatori, adeguate soluzioni alternative idonee a consentire la prosecuzione del programma. In caso contrario, i viaggiatori avranno diritto al rimborso limitatamente alla differenza tra i servizi originariamente previsti e quelli effettivamente erogati.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta da Omnia Incentive House S.r.l. venga rifiutata dai viaggiatori per comprovati e giustificati motivi, Omnia Incentive House S.r.l. fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e li rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

#### **ART. 12 - CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il viaggiatore impossibilitato a usufruire del servizio può cedere il contratto a un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione.

La cessione deve essere comunicata per iscritto a Omnia Incentive House S.r.l. entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario e previa accettazione da parte di Omnia Incentive House S.r.l. Cedente e cessionario restano solidalmente obbligati al pagamento del prezzo e delle eventuali spese aggiuntive derivanti dalla cessione, nella misura che verrà loro quantificata prima della cessione medesima.

In caso di contratto di vendita di pacchetto turistico con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

#### **ART. 13 - RECESSO DEL VIAGGIATORE - PENALI DI ANNULLAMENTO**

In caso di recesso da parte del viaggiatore prima della partenza, saranno addebitati, indipendentemente dall'avvenuto versamento della caparra confirmatoria prevista, a titolo di penale:

- il costo individuale di gestione pratica;
- il premio relativo alle coperture assicurative eventualmente sottoscritte;
- le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in relazione ai giorni mancanti alla data di partenza:
  - dal momento della conferma fino a 90 giorni ante partenza, **20%** della quota di partecipazione;
  - da 89 a 61 giorni ante partenza penale, **30%** della quota di partecipazione;
  - da 60 a 45 giorni ante partenza penale, **45%** della quota di partecipazione;
  - da 45 a 30 giorni ante partenza penale, **55%** della quota di partecipazione;
  - da 29 a 15 giorni ante partenza penale del **75%** sulla quota di partecipazione;
  - oltre/no show penale del **100%** sulla quota di partecipazione.

Le medesime somme saranno dovute anche nel caso in cui il viaggiatore non possa intraprendere il viaggio a causa della mancanza, irregolarità o insufficienza dei documenti personali necessari per l'espatrio, ovvero per qualsiasi altra causa a lui imputabile, anche indirettamente.

In ogni caso, nessun rimborso o restituzione è dovuto al viaggiatore che decida di interrompere, per propria volontà unilaterale, il viaggio o il soggiorno intrapreso.

Resta altresì esclusa ogni responsabilità di Omnia Incentive House S.r.l. per le conseguenze derivanti dal mancato possesso, dalla non conformità o dalla scadenza dei documenti personali di espatrio, nonché per eventuali respingimenti, ritardi o impedimenti disposti dalle autorità competenti del Paese di partenza, transito o destinazione.

Nell'ipotesi in cui a seguito di recesso del viaggiatore la penale applicata non copra gli esborsi sostenuti da Omnia Incentive House S.r.l. per i servizi compresi nel pacchetto turistico, il viaggiatore sarà tenuto a corrispondere l'ulteriore somma dovuta quale differenza tra la penale applicata per il recesso e il costo totale sostenuto da Omnia Incentive House S.r.l. per l'acquisto del servizio, previa presentazione da parte della medesima Omnia Incentive House S.r.l. della documentazione comprovante tale esborso.

In nessun caso la quota di iscrizione potrà essere rimborsata.

Qualora alcuni servizi avessero una policy di annullamento diversa dallo schema riportato, ciò verrà segnalato nel contratto di vendita di pacchetto turistico.

#### **ART. 14 - ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'AGENZIA**

Omnia Incentive House S.r.l. comunicherà ai viaggiatori l'eventuale annullamento del viaggio dovuto al mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente previsto, entro il termine di venti giorni precedenti la data di partenza. In tale ipotesi Omnia Incentive House S.r.l. rimborserà integralmente ai viaggiatori i pagamenti effettuati, senza alcun indennizzo supplementare.

#### **ART. 15 - ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Omnia Incentive House S.r.l. si impegna a garantire il miglior livello di servizio possibile e a prestare l'assistenza di propria competenza. Il viaggiatore, dal canto suo, è tenuto ad attenersi scrupolosamente a tutte le istruzioni fornite, qualunque ne sia la forma, ed è responsabile dell'esattezza e completezza delle informazioni comunicate a Omnia Incentive House S.r.l. necessarie per la corretta esecuzione del contratto.

Eventuali omissioni o inesattezze nelle informazioni restano ad esclusivo carico del viaggiatore, con conseguente esclusione della facoltà di cui all'art. 18.

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore senza ritardo affinché Omnia Incentive House S.r.l., il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale.

#### **ART. 16 - OBBLIGO DI ASSISTENZA**

Omnia Incentive House S.r.l. presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza.

Omnia Incentive House

S.r.l. può pretendere un

ragionevole corrispettivo per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

#### **ART. 17 - RESPONSABILITÀ**

Omnia Incentive House S.r.l. non potrà essere ritenuta responsabile per la mancata o inesatta esecuzione del contratto di viaggio qualora tale inadempimento sia imputabile al viaggiatore ovvero derivi da fatto di un terzo avente carattere imprevedibile o inevitabile, da caso fortuito o forza maggiore, ivi inclusi - a titolo esemplificativo e non esaustivo - scioperi, serrate, agitazioni sindacali, eventi naturali, guerre, rivolte o provvedimenti dell'autorità pubblica.

Omnia Incentive House S.r.l. è esonerata da ogni responsabilità, diretta o indiretta, contrattuale o extracontrattuale, in relazione all'esito, ai tempi di definizione e alle determinazioni assunte dalle Compagnie Assicuratrici in merito alle pratiche e alle domande di rimborso, indennizzo o risarcimento connesse all'attivazione delle polizze stipulate per conto del viaggiatore.

Resta inteso che la gestione, la valutazione e la liquidazione dei sinistri competono esclusivamente alle Compagnie Assicuratrici, con le quali il viaggiatore intrattiene il relativo rapporto contrattuale.

Omnia Incentive House S.r.l. non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi, rigetti, omissioni, errori o inadempimenti derivanti dall'operato delle Compagnie Assicuratrici o di altri soggetti terzi coinvolti nel procedimento di risarcimento.

Il viaggiatore accetta espressamente il presente esonero e riconosce che ogni diritto, pretesa o azione risarcitoria dovrà essere esercitata esclusivamente nei confronti della Compagnia Assicuratrice competente.

#### **ART. 18 - DOGLIANZE E RECLAMI**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore senza ritardo durante il viaggio, affinché Omnia Incentive House S.r.l. o il suo rappresentante locale possano porvi tempestivo rimedio.

I reclami nei confronti di Omnia Incentive House S.r.l. devono essere presentati - a pena di decadenza - a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno nel termine di dieci giorni dalla data di rientro nel luogo di partenza.

#### **ART. 19 - PRESCRIZIONE**

L'azione per il risarcimento dei danni si prescrive nei termini di cui all'art. 2, comma 4, del decreto delegato 24 ottobre 2013 n. 135.

#### **ART. 20 - CERTIFICAZIONE DEI RICAVI - SMaC CARD**

Il viaggiatore che intende utilizzare la SMaC Card è tenuto a comunicare il numero SMaC e il codice PAN. Per i pagamenti effettuati tramite bonifico bancario la comunicazione dei dati SMaC può essere effettuata direttamente all'indirizzo e-mail [info@omniaism.com](mailto:info@omniaism.com). In assenza della comunicazione contestuale dei dati SMaC, o qualora gli stessi risultino incompleti o errati, Omnia Incentive House S.r.l. registra l'incasso come ricavo privo di titolare SMaC Card.

#### **ART. 21 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali di ciascun viaggiatore sono trattati ai sensi della legge 21 dicembre 2018 n. 171 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679, conformemente a quanto previsto dall'"Informativa sul trattamento dei dati personali" allegata al contratto di vendita di pacchetto turistico.

#### **ART. 22 - FORO COMPETENTE**

Tutte le controversie nascenti o comunque collegate al presente contratto, comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione, saranno di esclusiva competenza del Tribunale della Repubblica di San Marino.

Il presente documento è integrato da eventuali condizioni specifiche concordate.