Agenzia di Viaggio

e-mail: info@britishtravelexperience.info
tel: +39 081 831 65 53 - +39 333 123 99 92
www.britishtravelexperience.it

CONDIZIONI GENERALI
CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO
In vigore dal 1 settembre 2026

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio studio, stage linguistico o viaggio a tema, oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la domanda d'iscrizione dei servizi compilata dal sottoscrittore.
Nel sottoscrivere la domanda d'iscrizione, il sottoscrittore dichiara di aver letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali si richiede il pacchetto, il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, le avvertenze in esso contenute, le informazioni relative ad assicurazioni, sconti, promozioni, le informazioni precontrattuali, nonché le presenti condizioni generali.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti studio, stage linguistici o viaggi a tema, aventi ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata, per quanto compatibile, dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51-novies, come modificato dal Decreto Legislativo 21 maggio 2018 n. 62, nonché dalle disposizioni del Codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

ALIFORM SRL – British Travel Experience (BTE), in qualità di Tour Operator organizzatore del pacchetto, è abilitata all'esercizio dell'attività ai sensi della legislazione vigente.
Il Tour Operator rende noto ai terzi, prima della conclusione del contratto:
• gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale;
• gli estremi delle polizze di garanzia obbligatorie e/o facoltative a tutela dei viaggiatori (annullamento viaggio, spese mediche, rientro anticipato, smarrimento/danneggiamento bagaglio);
• gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento del Tour Operator, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del partecipante presso la località di partenza, ove il pacchetto includa il servizio di trasporto.
Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Codice del Turismo, l'uso nella denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "tour operator" o analoghe è consentito esclusivamente alle imprese abilitate.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del contratto si intende per:
1. Professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica che, nell'ambito della propria attività commerciale o professionale, agisce in veste di Tour Operator, venditore o fornitore di servizi turistici, ai sensi del Codice del Turismo.
2. Tour Operator / Organizzatore: ALIFORM SRL – BTE, che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite altro professionista.
3. Venditore: il professionista, diverso dal Tour Operator, che vende o offre in vendita pacchetti combinati dall'Organizzatore.
4. Sottoscrittore e/o Viaggiatore: chi conclude o intende concludere il contratto, anche per conto di altro soggetto.
5. Partecipante al viaggio: il soggetto che effettivamente partecipa al viaggio, se minorenne anche diverso dal sottoscrittore.
6. Supporto durevole: ogni strumento che consente al sottoscrittore di conservare informazioni a lui personalmente indirizzate in modo accessibile per un periodo adeguato e che ne consenta la riproduzione identica.
7. Circostanze inevitabili e straordinarie: una situazione fuori dal controllo della parte che la invoca e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure.
8. Difetto di conformità: inadempimento dei servizi turistici inclusi nel pacchetto.
9. Punto vendita: qualsiasi locale fisico o sito web attraverso cui il pacchetto è offerto o venduto.
10.Rientro: il ritorno del partecipante al luogo di partenza o ad altro luogo concordato.
11. Viaggio Studio: pacchetto comprendente corso di lingua, sistemazione e servizi accessori.
12. Stage Linguistico: pacchetto comprendente percorso linguistico strutturato e/o attività formative, professionalizzanti o tematiche.
13. Viaggio a Tema: pacchetto caratterizzato da un contenuto culturale, sportivo, tecnico o esperienziale specifico, costituente elemento essenziale del programma.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Per pacchetto si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali:
1. trasporto di passeggeri;
2. alloggio non residenziale;
3. noleggio di veicoli;
4. altro servizio turistico non accessorio rispetto ai precedenti;
qualora ricorra almeno una delle condizioni previste dall'art. 33 del Codice del Turismo, tra cui:
• combinazione da parte di un unico professionista prima della conclusione del contratto;
• acquisto presso unico punto vendita;
• prezzo forfettario;
• pubblicizzazione come "pacchetto";
• processi collegati di prenotazione online entro 24 ore.

5. CONTENUTO DEL CONTRATTO – PROPOSTA D'ACQUISTO – DOCUMENTI DA FORNIRE

1. La prenotazione va effettuata compilando l'apposita domanda d'iscrizione/contratto sul sito ufficiale di ALIFORM SRL – BTE o tramite eventuale applicazione digitale o modulo cartaceo messo a disposizione dall'Organizzatore.

2. Al momento dell'iscrizione, o comunque appena possibile, il Tour Operator fornisce al sottoscrittore copia o conferma dell'accettazione della domanda su supporto durevole (e-mail o copia cartacea).
3. Il sottoscrittore ha diritto a copia cartacea qualora la domanda venga firmata alla presenza fisica delle parti.
4. Per contratti conclusi fuori dai locali commerciali, si applicano le disposizioni del Codice del Consumo in materia di contratti fuori sede.
5. Il contratto si intende concluso al momento della ricezione da parte di ALIFORM SRL – BTE della domanda di iscrizione unitamente alla copia dell'avvenuto pagamento degli acconti previsti e degli eventuali servizi extra richiesti.
6. Nessun agente, dipendente o rappresentante di BTE è autorizzato a garantire servizi in difformità da quanto espressamente indicato nel catalogo o nei documenti contrattuali. L'Organizzatore risponderà esclusivamente di quanto confermato per iscritto.

6. PAGAMENTI

All'atto della prenotazione del pacchetto (viaggio studio, stage linguistico o viaggio a tema) i versamenti dovranno essere corrisposti secondo quanto indicato nelle Informazioni Precontrattuali e nella scheda programma specifica.
Ove indicato esplicitamente nelle informazioni precontrattuali, importo compreso, i programmi sono soggetti a quota gestione pratica e spese amministrative, forfettaria e non rimborsabile. Tale importo, ove previsto sarà aggiunto alle quotazioni di ogni centro/destinazione.
Le domande d'iscrizione che perverranno senza acconto non saranno ritenute valide ai fini dell'iscrizione.
Allo stesso modo, gli acconti pervenuti senza domanda di iscrizione non saranno ritenuti validi ai fini dell'iscrizione o dell'adesione a eventuali promozioni.
Per le domande d'iscrizione cartacee accompagnate da assegno e inviate con posta ordinaria farà fede la data del timbro postale; il sottoscrittore si assume il rischio dello smarrimento o furto degli assegni inviati.
Il saldo dovrà essere effettuato entro e non oltre 60 giorni di calendario prima della partenza, salvo diversa indicazione nella scheda programma.
Il saldo si considera avvenuto quando le somme pervengono effettivamente ad ALIFORM SRL.
Nel caso in cui il saldo totale non fosse versato nei termini stabiliti, il partecipante potrà perdere eventuali promozioni ottenute.
La mancata ricezione degli acconti, delle rate previste o del saldo potrà comportare la risoluzione del contratto, previa comunicazione scritta anche tramite domicilio elettronico del sottoscrittore, con applicazione delle penali previste per il recesso del viaggiatore.

7. PREZZO E DATE DI PARTENZA

Il prezzo del pacchetto è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel catalogo, nel programma specifico o nella proposta personalizzata fornita da BTE.
Le date di partenza indicate nei programmi possono subire variazioni di alcuni giorni per esigenze organizzative, operative o legate agli operativi delle compagnie aeree.
Il prezzo potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, esclusivamente in conseguenza di variazioni riguardanti:
• costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
• diritti e tasse relative al trasporto aereo, diritti di atterraggio, sbarco o imbarco nei porti e aeroporti;
• tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.
Per tali variazioni si farà riferimento ai criteri indicati nelle Informazioni Precontrattuali o nella scheda tecnica del catalogo.
In ogni caso:
• il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza;
•l'eventuale aumento non può superare il 10% del prezzo originario;
• se l'aumento supera l'8%, il sottoscrittore può recedere senza penali ai sensi del Codice del Turismo.
Il prezzo è composto da:
• quota base di partecipazione;
• quota gestione pratica e spese amministrative (forfettaria e non rimborsabile);
• eventuali coperture assicurative obbligatorie o facoltative;
• eventuali servizi extra richiesti;
• tasse e oneri aeroportuali;
• eventuali supplementi (alta stagione, camere singole, diete speciali, ecc.).
Non tutti gli elementi del prezzo possono essere conosciuti al momento della prenotazione.
Alcuni importi (es. tasse aeroportuali, oneri locali) possono essere comunicati successivamente.
Alcuni oneri possono essere corrisposti direttamente in loco alle strutture ricettive (es. tassa di soggiorno, deposito cauzionale).

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO PRIMA DELLA PARTENZA

BTE può modificare unilateralmente condizioni di scarsa importanza, comunicandole con adeguato preavviso tramite supporto durevole (e-mail o altri strumenti digitali ufficiali).
Se prima della partenza BTE ha necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici oppure propone un aumento di prezzo superiore ai limiti previsti dalla legge, il sottoscrittore può:
• accettare la modifica proposta;
• accettare un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore;
• recedere dal contratto senza spese di recesso.
La comunicazione delle modifiche sarà effettuata in modo chiaro e preciso su supporto durevole.
Il sottoscrittore dovrà comunicare la propria scelta entro il termine indicato nella comunicazione.
In difetto di risposta entro il termine indicato, la proposta si intenderà accettata.
Se le modifiche comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il sottoscrittore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
In caso di recesso ai sensi del presente articolo, BTE rimborserà tutti i pagamenti effettuati entro 14 giorni dal recesso.

Non è previsto risarcimento del danno nei seguenti casi:
a) mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, se comunicato nei termini previsti dalla legge;
b) circostanze inevitabili e straordinarie;
c) responsabilità imputabile al viaggiatore o a terzi estranei alla fornitura dei servizi.
Negli altri casi di annullamento imputabile all'Organizzatore, si applicheranno le disposizioni del Codice del Turismo in materia di responsabilità e risarcimento del danno.

9. RECESSO DAL VIAGGIO

1. Il viaggiatore/sottoscrittore può recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:
• aumento del prezzo nei casi e oltre le soglie previste dalla normativa vigente;
• modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto complessivamente considerato e proposta dal Tour Operator dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal sottoscrittore;
• impossibilità di soddisfare le richieste specifiche formulate dal sottoscrittore e già accettate dal Tour Operator.
Nei casi di cui sopra, il sottoscrittore può:
• accettare la proposta alternativa ove formulata dal Tour Operator;
• richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge.
2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il sottoscrittore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per i servizi che compongono il pacchetto (viaggio studio, stage linguistico o viaggio a tema), ma non ha diritto all'indennizzo supplementare.
3. Al sottoscrittore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al comma 1 o di quelle previste dal comma 2, saranno addebitate spese di recesso. Il viaggiatore può recedere dal contratto in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto e le spese di recesso sono determinate secondo i seguenti criteri:
a) costi fissi non rimborsabili in ogni caso:
• il costo individuale di gestione pratica e spese amministrative (come specificato all'art. 6 e nelle Informazioni Precontrattuali/scheda programma);
• costi già sostenuti per materiale didattico, accesso a piattaforme online, assistenza e/o servizi formativi pre-partenza, ove previsti e già erogati (es. corso pre-partenza già iniziato);
• costi per coperture assicurative richieste al momento della conclusione del contratto e/o per altri servizi opzionali acquistati (es. garanzie annullamento, coperture sanitarie integrative, ecc.), nei limiti in cui tali costi non siano recuperabili.
b) Penali progressive calcolate sulla quota base del pacchetto nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive – legate a periodi di alta stagione o a specifiche condizioni contrattuali imposte dai fornitori (ad es. tariffe aeree speciali) – che verranno comunicate al sottoscrittore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto:
• 15% della quota di partecipazione sino a 50 giorni prima della partenza
• 35% della quota di partecipazione da 49 a 30 giorni prima della partenza
• 55% della quota di partecipazione da 29 a 15 giorni prima della partenza
• 75% della quota di partecipazione da 14 giorni sino a 72 ore prima dell'orario di partenza del volo
• 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.
Le penali sopra indicate sono determinate in base ai seguenti costi effettivamente sostenuti:
• perdite derivanti dalla mancata rivendita dei servizi;
• costi di cancellazione presso fornitori terzi;
• spese amministrative per la gestione del recesso;
• mancati ricavi derivanti dall'impossibilità di ricollocare i servizi.
In nessun caso saranno rimborsate la quota gestione pratica e spese amministrative ed eventuali servizi extra già acquistati e/o coperture assicurative già attivate, nei limiti in cui i relativi costi non siano recuperabili.
Nel caso di gruppi precostituiti, le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.
La non imputabilità al sottoscrittore della impossibilità di usufruire del pacchetto non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località di destinazione di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dal Tour Operator.
4. Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo di voli con tariffe speciali o servizi soggetti a condizioni di cancellazione particolarmente restrittive. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione saranno indicate preventivamente in fase di quotazione e/o nella scheda programma e accettate dal sottoscrittore prima della conclusione del contratto.
5. Il Tour Operator può recedere dal contratto e offrire al sottoscrittore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:
• il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e il Tour Operator comunica il recesso al sottoscrittore entro i termini previsti dalla normativa vigente;
• il Tour Operator non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al sottoscrittore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

6. Il Tour Operator procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 1 e 2 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi, ove applicabile.
7. Per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza, eventuali diritti di recesso "di ripensamento" si applicano esclusivamente nei limiti e nei casi previsti dalla normativa vigente e dalle eventuali esclusioni di legge in materia di servizi turistici e pacchetti, fermo restando quanto disciplinato dai commi precedenti in tema di recesso dal pacchetto.
Resta inteso che la quota gestione pratica e spese amministrative, oltre ad eventuali anticipi per servizi extra già versati ai fornitori e non recuperabili, non è rimborsabile in caso di annullamento del contratto da parte del viaggiatore poiché riferita a costi e attività di gestione già svolti.

10. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL RECESSO

La comunicazione del recesso dal pacchetto (viaggio studio, stage linguistico o viaggio a tema) per qualsivoglia motivo dovrà essere inviata esclusivamente:
• a mezzo raccomandata A/R presso la sede legale di ALIFORM SRL, con firma del sottoscrittore in originale, oppure
• con posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo aliform@pec.it.
Non verranno presi in considerazione annullamenti verbali, telefonici, via fax e/o via posta elettronica semplice o messaggistica istantanea.
Al fine di procedere al rimborso di quanto eventualmente dovuto, il sottoscrittore, unitamente alla comunicazione di recesso, dovrà comunicare le proprie coordinate bancarie e l'IBAN; in mancanza, il rimborso dovuto potrà essere sospeso fino a ricezione dei dati necessari.

11. RIMBORSI

I rimborsi saranno effettuati nei termini previsti dalla normativa vigente e dalle presenti condizioni.
Qualora il recesso e/o il rimborso siano gestiti attraverso specifiche coperture assicurative/garanzie opzionali acquistate dal sottoscrittore, potranno applicarsi le tempistiche e le procedure previste dalla compagnia assicurativa o dal relativo regolamento di polizza.

12. RESPONSABILITÀ DEL TOUR OPERATOR PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE – OBBLIGHI DEL SOTTOSCRITTORE – TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE

1. La responsabilità del Tour Operator è comunque esclusa o limitata nei seguenti casi, nei limiti consentiti dalla legge:
• danni derivanti da comportamenti del viaggiatore contrari alle istruzioni fornite e/o ai regolamenti sottoscritti;
• eventi di forza maggiore e circostanze inevitabili e straordinarie;
• danni causati da terzi estranei alla fornitura dei servizi turistici.
2. Il Tour Operator è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dal Tour Operator stesso, dai suoi ausiliari o preposti, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del Codice civile.
3. Il sottoscrittore informa il Tour Operator, tempestivamente e tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto.
4. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito, il Tour Operator pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure eccessivamente oneroso.
5. Se il Tour Operator non pone rimedio al difetto, il sottoscrittore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno subito in conseguenza del difetto di conformità, salvo che il Tour Operator dimostri che il difetto è imputabile al partecipante o a un terzo estraneo o a circostanze inevitabili e straordinarie.
6. Se il Tour Operator non pone rimedio entro un periodo ragionevole, il sottoscrittore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e il Tour Operator non vi ha posto rimedio, il sottoscrittore può risolvere il contratto con effetto immediato o chiedere una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno.
Qualora dopo la partenza il Tour Operator si trovi nell'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi, dovrà predisporre soluzioni alternative adeguate per la prosecuzione del pacchetto, senza oneri a carico del sottoscrittore, oppure rimborsare nei limiti della differenza tra le prestazioni previste e quelle effettuate.

13. SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

1. Il partecipante, previo preavviso dato al Tour Operator su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto (salvo diversi termini imposti dai fornitori), può cedere il contratto a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.
2. Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative risultanti dalla cessione.
3. Il Tour Operator informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dal Tour Operator in conseguenza della cessione, e fornisce prova dei costi aggiuntivi.

14. OBBLIGHI DEI SOTTOSCRITTORI/PARTECIPANTI AL VIAGGIO

Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, i Sottoscrittori/Partecipanti devono attenersi ai seguenti obblighi:
a. Informare il Tour Operator della propria cittadinanza al momento della prenotazione e accertarsi di essere muniti di passaporto/carta d'identità valida per l'espatrio e di ogni altro documento richiesto (visti, autorizzazioni, certificati sanitari, ecc.).
b. Assumere informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri attraverso il sito www.viaggiaresicuri.it, trattandosi di informazioni temporalmente mutevoli non contenute nei cataloghi.
c. Le informazioni di cui sopra dovranno essere assunte a cura dei sottoscrittori.
d. Ove alla data di prenotazione la destinazione risulti soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il sottoscrittore che successivamente eserciti il recesso non potrà invocare automaticamente tali condizioni ai fini dell'esonero dalle penali, salvo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di circostanze inevitabili e straordinarie.

e. Osservare regole di prudenza e diligenza, norme locali, informazioni fornite dal Tour Operator, regolamenti e disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto. I viaggiatori risponderanno dei danni che il Tour Operator e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi, incluse eventuali spese necessarie al rimpatrio.
f. Fornire al Tour Operator documenti e informazioni utili per l'eventuale esercizio del diritto di surroga nei confronti dei terzi responsabili del danno.
g. Comunicare per iscritto al Tour Operator, all'atto della domanda d'iscrizione, eventuali richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici, sempre che ne sia possibile l'attuazione e siano confermate per iscritto.
h. In caso di impossibilità di accogliere la richiesta, l'iscrizione si intenderà non perfezionata e le somme inviate a titolo di acconto saranno restituite entro i termini tecnici necessari e comunque nel rispetto della normativa applicabile.

15. CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE

Non essendo prevista, in molti Paesi esteri, una classificazione ufficiale uniforme delle strutture ricettive utilizzate per i pacchetti (viaggi studio, stage linguistici e viaggi a tema) quali, a titolo esemplificativo, "college, campus o city campus, residence o residenza universitaria, ostello, scuola", nonché alloggio in famiglia ospitante, ALIFORM SRL – BTE si riserva la facoltà di fornire nel catalogo, nel dépliant o nella scheda programma una propria descrizione della struttura e dei servizi offerti, tale da permettere una valutazione consapevole e conseguente accettazione della stessa da parte del sottoscrittore.
Le strutture ospitanti operano nel rispetto delle normative vigenti nel Paese di destinazione e applicano gli standard organizzativi, strutturali e igienico-sanitari previsti dalla legislazione locale.
Si precisa che gli standard abitativi e igienici possono differire da quelli comunemente adottati nelle abitazioni private italiane, in particolare nei Paesi anglosassoni e in altri contesti internazionali. Tali differenze possono riguardare, a titolo esemplificativo, dimensioni degli ambienti, dotazioni dei servizi igienici (ivi compresa l'eventuale assenza del bidet), modalità di pulizia, frequenza del riassetto camere, tipologia degli arredi e organizzazione degli spazi comuni.
Tali caratteristiche, ove conformi alla normativa locale e coerenti con la descrizione fornita nel materiale informativo, non costituiscono difetto di conformità contrattuale.

16. REGIME DI RESPONSABILITÀ

ALIFORM SRL – BTE, in qualità di Organizzatore del pacchetto, risponde dei danni arrecati al partecipante a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, indipendentemente dal fatto che le stesse vengano effettuate direttamente dall'Organizzatore o da terzi fornitori dei servizi.
La responsabilità è esclusa nei limiti consentiti dalla normativa vigente qualora l'Organizzatore provi che l'evento è derivato:

- da fatto del sottoscrittore o del partecipante (ivi comprese iniziative autonomamente assunte nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici);
- dal fatto di un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto, avente carattere imprevedibile o inevitabile;
- da circostanze inevitabili e straordinarie;
- da caso fortuito o forza maggiore;
- da circostanze che l'Organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale richiesta, ragionevolmente prevedere o evitare.

Resta fermo quanto previsto dal Codice del Turismo in materia di riduzione del prezzo e risarcimento del danno per difetto di conformità.

19. REGOLAMENTO BTE – CLAUSOLE DI CONDOTTA

PARTECIPANTI – PREVENZIONE E TUTELA DEI MINORI
Il partecipante e, in caso di minore, i genitori/tutori esercenti la responsabilità genitoriale dichiarano di aver preso visione e di accettare integralmente il Regolamento di Condotta BTE, pubblicato sul sito ufficiale e/o reso disponibile tramite area riservata digitale o altri strumenti di comunicazione ufficiali.
Il Regolamento disciplina, tra l'altro:

- norme di comportamento durante il soggiorno;
- rispetto delle regole del centro ospitante e delle autorità locali;
- divieto di condotte pericolose o contrarie alla legge;
- tutela dell'incolumità personale e dei minori;
- utilizzo corretto di strutture, mezzi e dispositivi.

La violazione grave o reiterata delle disposizioni del Regolamento, qualora metta a rischio la sicurezza del partecipante o di terzi, ovvero comprometta il regolare svolgimento del programma, può costituire grave inadempimento contrattuale.
In tali casi, previa valutazione della gravità del comportamento e compatibilmente con le circostanze concrete, ALIFORM SRL – BTE potrà adottare i provvedimenti ritenuti necessari, ivi compreso:

- il trasferimento del partecipante in altra struttura;
- la sospensione da attività;
- nei casi più gravi, il rimpatrio anticipato.

Il rimpatrio anticipato disposto per gravi motivi disciplinari imputabili al partecipante non dà diritto al rimborso dei servizi non usufruiti.
Le eventuali spese aggiuntive sostenute per il rientro anticipato, per danni arrecati o per la gestione della situazione disciplinare resteranno a carico dei genitori/tutori, nei limiti dei costi effettivamente sostenuti e documentabili.

20. RESPONSABILITÀ GENITORIALE

I genitori/tutori, in qualità di soggetti esercenti la responsabilità genitoriale ai sensi dell'art. 316 c.c. e seguenti, rispondono civilmente per i danni cagionati dal minore a persone o cose durante il soggiorno, ai sensi delle disposizioni vigenti.

Essi si impegnano al risarcimento dei danni eventualmente arrecati a strutture, beni, personale, altri partecipanti o terzi, nonché al rimborso delle spese sostenute da ALIFORM SRL – BTE per la gestione di situazioni direttamente riconducibili a comportamenti illeciti o gravemente imprudenti del minore.
Resta fermo che la vigilanza esercitata dagli accompagnatori e dallo staff non esclude la responsabilità genitoriale prevista dalla legge.

21. LIMITI DI RESPONSABILITÀ PER CONDOTTE VOLONTARIAMENTE TRASGRESSIVE

ALIFORM SRL – BTE non risponde dei danni derivanti da comportamenti volontariamente trasgressivi del partecipante, posti in essere in violazione delle regole comunicate, dei divieti impartiti o delle misure organizzative e di vigilanza adottate.
In particolare, non sussiste responsabilità dell'Organizzatore per danni derivanti da:
• allontanamento volontario dal gruppo senza autorizzazione;
• violazione delle norme di sicurezza o delle leggi locali;
• utilizzo non autorizzato di mezzi o strutture;
• consumo di sostanze vietate o comportamenti illeciti.
Resta salva l'applicazione delle norme di legge in materia di responsabilità civile dei genitori per fatto illecito del minore (culpa in educando e culpa in vigilando).

22. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011 e successive modificazioni) e i relativi termini di prescrizione sono disciplinati da quanto in esso previsto e, comunque, nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto (quali, a titolo esemplificativo, la Convenzione di Montreal per il trasporto aereo), nonché dagli artt. 1783 e 1784 del Codice Civile in materia di responsabilità dell'albergatore, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato nei casi previsti dalla legge.
a) Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per difetti di conformità del pacchetto si prescrive in due anni dalla data del rientro del partecipante nel luogo di partenza.
b) Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni dalla data di rientro del partecipante nel luogo di partenza o nel più lungo termine eventualmente previsto dalle disposizioni che regolano i singoli servizi compresi nel pacchetto.
Resta fermo che i limiti risarcitori previsti dalle Convenzioni Internazionali applicabili ai singoli servizi (trasporto aereo, marittimo, ferroviario, ecc.) trovano applicazione anche nei confronti dell'Organizzatore nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

23. OBBLIGO DI ASSISTENZA

Ai sensi dell'art. 42 del Codice del Turismo, ALIFORM SRL – BTE presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà.
Tale assistenza comprende, in particolare:
• informazioni riguardanti servizi sanitari, autorità locali e assistenza consolare;
• supporto nelle comunicazioni a distanza;
• aiuto nella ricerca di servizi turistici alternativi, ove necessario.
Qualora le difficoltà siano causate intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, l'Organizzatore potrà richiedere il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza prestata, nei limiti delle spese effettivamente sostenute e documentabili.
Resta fermo che l'assistenza non comprende obblighi ulteriori rispetto a quelli previsti dalla normativa vigente né comporta assunzione di responsabilità per fatti non imputabili all'Organizzatore.

24. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 67 del Codice del Turismo, ALIFORM SRL – BTE potrà proporre al sottoscrittore, nel catalogo, nella documentazione contrattuale, sul sito internet o con altre modalità idonee, strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR).
In tal caso, saranno indicati:
• la tipologia di procedura proposta (mediazione, negoziazione assistita, organismo ADR, ecc.);
• le modalità di attivazione;
• gli eventuali effetti derivanti dall'adesione alla procedura.
Resta salva la possibilità per il viaggiatore di adire l'autorità giudiziaria competente nei limiti previsti dalla legge.

25. GARANZIE AL SOTTOSCRITTORE – FONDO DI GARANZIA (art. 47 Codice del Turismo)

I contratti di pacchetto turistico sono assistiti da idonee garanzie ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo), che assicurano, nei casi di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore o dell'Intermediario:
• il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto;
• il rientro immediato del partecipante, qualora il pacchetto includa il trasporto;
• l'eventuale rimborso dei servizi non usufruiti.
ALIFORM SRL aderisce al Fondo Garanzia Viaggi, prestata da Garanzia Viaggi SRL con sede in Via Nazionale n. 60 – 00184 Roma – C.F./P.IVA 13932101002 – sito web: www.garanziaviaggi.it, soggetto giuridico deputato alla gestione della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento.
Le modalità per accedere alla garanzia, i termini di presentazione dell'istanza e la documentazione richiesta sono indicati sul sito ufficiale del Fondo di Garanzia.
Gli estremi identificativi del soggetto garante sono indicati nel catalogo, sul sito web ufficiale di BTE e/o nella documentazione contrattuale trasmessa al sottoscrittore.
Al fine di evitare decadenze, si raccomanda di rispettare i termini e le modalità di presentazione delle istanze previsti dal Fondo.
Resta inteso che l'eventuale decorso del termine per causa non imputabile al sottoscrittore potrà essere valutato ai fini della remissione nei termini secondo quanto previsto dal regolamento del Fondo medesimo.

26. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi e i programmi di viaggio, le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi e alla tipologia di viaggio di gruppo possono essere soggette a successive variazioni operative.
In particolare, gli orari e le tratte dei voli non potranno essere indicati in modo definitivo nel contratto di viaggio al momento della prenotazione, in quanto soggetti a successiva convalida e riconferma da parte delle compagnie aeree.
Il sottoscrittore è tenuto a verificare attentamente le comunicazioni ufficiali trasmesse da ALIFORM SRL – BTE British Travel Experience prima della partenza.
L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Regolamento (CE) n. 2111/2005.
Eventuali variazioni operative che non incidano in modo significativo sulle caratteristiche essenziali del pacchetto non costituiscono modifica sostanziale del contratto.

27. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.
Per ogni controversia derivante dall'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto sarà competente, in via esclusiva, il foro del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se situato nel territorio italiano, ai sensi della normativa vigente in materia di tutela del consumatore.
Qualora il sottoscrittore non rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), sarà competente in via esclusiva il Foro di Napoli.

28. REDAZIONE E DIFFUSIONE DEI PROGRAMMI

I programmi pubblicati sono conformi alle disposizioni del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011 e successive modificazioni) e alla normativa regionale vigente in materia di attività delle Agenzie di Viaggi e Turismo.
Pubblicazione redatta e diffusa conformemente alle disposizioni della normativa della Regione Campania per le Agenzie di Viaggio – categoria A illimitata.
Organizzazione tecnica:
ALIFORM SRL – proprietaria del marchio BTE British Travel Experience.
Polizza di Responsabilità Civile Professionale:
Polizza n. 560347490
Massimale per sinistro ed evento: euro 2.100.000,00
Estensione per USA e Canada: massimale per sinistro ed evento euro 250.000
Compagnia assicuratrice:
Allianz – Agenzia Roma Ostiense Garbatella
Circonvallazione Ostiense n. 171 – 00154 Roma
Tel. 06 5754851
Email: roma45@ageallianz.it

29. MATERIALE FOTOGRAFICO E VIDEO – GRUPPI DIGITALI – CONSENSO E MANLEVA

Nel corso delle attività didattiche, ricreative, sportive, escursioni e momenti organizzativi del viaggio studio, potranno essere realizzati fotografie, riprese video e materiali audiovisivi che ritraggano i partecipanti singolarmente o in gruppo.
Con l'iscrizione al pacchetto e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, il partecipante e, se minorenne, i genitori/tutori esercenti la responsabilità genitoriale:
1. autorizzano ALIFORM SRL – proprietaria del marchio BTE British Travel Experience – all'utilizzo delle immagini e dei video realizzati durante il soggiorno per finalità informative, documentali e promozionali relative ai servizi offerti, su cataloghi, brochure, sito internet, canali social ufficiali, newsletter e presentazioni istituzionali;
2. autorizzano la creazione e l'utilizzo, per ogni singolo gruppo di viaggio, di canali digitali dedicati (a titolo esemplificativo: gruppi WhatsApp per studenti e gruppi WhatsApp per genitori/tutori), aventi esclusiva finalità organizzativa e informativa;
3. autorizzano la condivisione nei suddetti gruppi di fotografie e brevi video inerenti alle attività svolte, anche qualora ritraggano il partecipante singolarmente o insieme ad altri studenti.

I gruppi digitali hanno esclusiva funzione di:
• comunicazione operativa (orari, spostamenti, attività);
• aggiornamento sul programma;
• documentazione interna del viaggio;
• comunicazioni urgenti.

È fatto espresso divieto ai membri dei gruppi di:
• scaricare, riprodurre, inoltrare o diffondere all'esterno immagini o video ricevuti;
• pubblicare sui propri profili social contenuti riguardanti altri partecipanti senza specifico consenso degli interessati;
• utilizzare il materiale condiviso per finalità personali, commerciali o comunque diverse dagli interessi generali del gruppo.

Ogni utilizzo improprio dei contenuti sarà imputabile esclusivamente al soggetto che lo ha posto in essere.
Il partecipante e, se minorenne, i genitori/tutori si impegnano a manlevare e tenere indenne ALIFORM SRL – BTE British Travel Experience, i suoi dipendenti, collaboratori, accompagnatori e partner esteri da qualsiasi responsabilità, richiesta risarcitoria, danno o sanzione derivante:
• dalla diffusione non autorizzata dei contenuti da parte di membri del gruppo;
• dall'utilizzo illecito delle immagini da parte di terzi;
• da violazioni della normativa in materia di protezione dei dati personali imputabili ai partecipanti.

Resta inteso che l'Organizzatore non può tecnicamente impedire la duplicazione o l'eventuale successiva diffusione dei contenuti da parte dei singoli utenti dei gruppi digitali.
Le immagini e i video non saranno mai utilizzati in contesti lesivi della dignità o contrari al decoro della persona.
Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.
Il consenso all'utilizzo delle immagini è facoltativo e può essere revocato in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta all'indirizzo ufficiale dell'Organizzatore indicato nell'informativa privacy.
La revoca non pregiudica la liceità del trattamento effettuato prima della richiesta.
Le immagini saranno conservate per un periodo massimo di 5 anni, salvo necessità di ulteriore conservazione per obblighi di legge o finalità di archiviazione istituzionale.
La mancata prestazione del consenso non incide sulla possibilità di partecipare al viaggio studio o alle attività programmate.
dotto assicurativo: Allianz Enterprise Liability.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta e la vendita del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, del solo corso di lingua, di uno stage linguistico, di un'attività tematica o di qualunque altro singolo servizio turistico acquistato separatamente, non configurano un "pacchetto turistico" ai sensi del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo) e della Direttiva (UE) 2015/2302.
Pertanto, tali contratti non godono delle specifiche tutele previste per i pacchetti turistici organizzati.
In tali ipotesi, ALIFORM SRL – proprietaria del marchio BTE British Travel Experience – agisce esclusivamente quale venditore o intermediario del singolo servizio richiesto.
Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche per via telematica, un singolo servizio turistico è tenuto a:
• rilasciare al sottoscrittore la documentazione relativa al servizio acquistato;
• indicare chiaramente il prezzo del servizio;
• specificare eventuali condizioni di cancellazione applicabili dal fornitore.
ALIFORM SRL non potrà in alcun modo essere considerata Tour Operator di pacchetto turistico nei casi in cui venga acquistato un singolo servizio separato.
Le condizioni di esecuzione, modifica, cancellazione e responsabilità saranno disciplinate dalle condizioni contrattuali del singolo fornitore del servizio.

B) INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali, si informa che i dati personali forniti dal sottoscrittore e/o dal partecipante sono necessari per la conclusione e l'esecuzione del contratto relativo al servizio turistico acquistato.
Il trattamento dei dati avverrà in forma cartacea e/o elettronica, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e tutela della riservatezza.
Il conferimento dei dati è obbligatorio per la gestione della prenotazione; l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionare ed eseguire il contratto.
I dati potranno essere comunicati a:
• fornitori dei servizi turistici acquistati;
• strutture ricettive;
• compagnie di trasporto;
• partner organizzativi;
• soggetti terzi per obblighi di legge.
L'interessato potrà esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dalla normativa vigente, tra cui:
• diritto di accesso ai dati personali;
• diritto di rettifica o cancellazione;
• diritto di limitazione del trattamento;
• diritto di opposizione al trattamento;
• diritto alla portabilità dei dati;
• diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.
Titolare del trattamento è:
ALIFORM SRL
Proprietaria del marchio BTE British Travel Experience
Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali si rimanda all'informativa privacy completa disponibile sul sito ufficiale dell'Organizzatore.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA
(ai sensi dell'art. 17 della Legge n. 38/2006)
"La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero."

SCHEDA TECNICA
ORGANIZZAZIONE TECNICA
ALIFORM S.R.L.
Tour Operator

Proprietaria del marchio di agenzia BTE British Travel Experience
Codice Fiscale / Partita IVA: 10707811211
Sede legale: Via Cumana n. 11 – 80027 Frattamaggiore (NA)
PEC: aliform@pec.it
E-mail: info@britishtravelexperience.it
Tel +390818316553

POLIZZA RESPONSABILITÀ CIVILE PROFESSIONALE
Polizza n. 560347490
Massimale per sinistro ed evento: euro 2.100.000,00
Estensione per USA e Canada: massimale per sinistro ed evento euro 250.000
Compagnia assicuratrice:
Allianz – Agenzia Roma Ostiense Garbatella
Circonvallazione Ostiense n. 171 – 00154 Roma
Tel. 06 5754851
E-mail: roma45@ageallianz.it
Prodotto assicurativo: Allianz Enterprise Liability

GARANZIE PER I VIAGGIATORI
(ai sensi dell'art. 47 Codice del Turismo)
ALIFORM S.R.L. aderisce al:
FONDO GARANZIA VIAGGI
Via Nazionale n. 60 – 00184 Roma
C.F./P.IVA 13932101002
Sito web: www.garanziaviaggi.it
La garanzia assicura, in caso di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore:
• il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico;
• il rientro immediato del viaggiatore.
Le modalità di accesso alla garanzia e i termini per la presentazione dell'istanza sono indicati sul sito del Fondo.

VALIDITÀ DEL PROGRAMMA

In caso di eventuali difformità tra le Condizioni Generali pubblicate su catalogo cartaceo e quelle pubblicate sul sito ufficiale dell'Organizzatore, prevalgono le versioni pubblicate online in quanto costantemente aggiornate.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il sottoscrittore dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole:
art. 6 (Pagamenti e risoluzione per mancato pagamento)
art. 7 (Variazione del prezzo)
art. 8 (Modifiche del pacchetto)
art. 9 (Recesso e penali)
art. 10 (Modalità di comunicazione del recesso)
art. 12 e 16 (Limitazioni ed esclusioni di responsabilità)
art. 19 (Regolamento di condotta e rimpatrio anticipato senza rimborso)
art. 20 e 21 (Responsabilità genitoriale e condotte trasgressive)
art. 22 (Limiti di risarcimento)
art. 27 (Foro competente)

DOCUMENTI CONTRATTUALI INTEGRANTI

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c.:
le presenti Condizioni Generali di Contratto

- il programma di viaggio / scheda tecnica
- l'Informativa Privacy ai sensi del Regolamento UE 2016/679
- il Modulo di consenso al trattamento immagini e comunicazioni digitali
- il Regolamento di condotta BTE