

**NOTA BENE: Si invita all'aggiornamento periodico tramite consultazione del sito [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it).**

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

### **Scheda tecnica**

Leolandia Viaggi S.r.l., Società a socio unico soggetta ad attività direzione e coordinamento da parte di Leolandia Holding S.p.A (Registro imprese di Bergamo n. 03412660163), Capitale sociale: €10.000,00, R.E.A. RM1316802 • C.F. e P. Iva n°03614470163, Sede Legale: Via Fasana, n. 21 . 00195 Roma tel. +39 02 90 90 169 • fax +39 02 90 96 34 69, proprietaria del sito [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it). Leolandia Viaggi è distributore dei titoli di accesso al Parco Leolandia ed in via Vittorio Veneto 52, Capriate San Gervasio (24042 BG) ed è agenzia di viaggi autorizzata con determinazione dirigenziale della Provincia di Roma R.U. 568 del 22 febbraio 2012 coperta da polizza assicurativa R.C. n. 109467773 con Groupama Assicurazioni SpA avente scadenza il 01/01/2027 per la responsabilità civile di cui all'art. 99 del D.L. 206/2005 Cod. Consumo e da polizza Colatei Assicurazioni S.r.l. n. 631.36.931094 avente scadenza il 30/06/2027 per insolvenza ed assistenza in viaggio della agenzie viaggi aderenti al Consorzio Fogar. In qualità di agenzia di viaggi organizza e vende direttamente ed indirettamente pacchetti turistici comprendenti l'ingresso al Parco Leolandia ed il soggiorno in strutture ricettive e/o il trasporto. La vendita dei titoli di accesso al Parco Leolandia, dei servizi accessori e dei pacchetti turistici può avvenire tramite la piattaforma di e-commerce disponibile sul sito internet [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it) oppure tramite agenzie di viaggi intermediarie e intermediari convenzionati. Le transazioni che avvengono con carta di credito con il servizio e-commerce di Leolandia Viaggi sono assolutamente sicure perché vengono effettuate tramite il sistema integralmente gestito dall'acquirer. Né il gestore né l'esercente conoscono i codici delle Carte di Credito in quanto gestiti direttamente dall'acquirer. Eventuali rimborsi verranno effettuati sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato all'acquisto. Il Parco Leolandia è gestito da Leolandia S.p.A. e tutti i visitatori una volta varcato il cancello d'ingresso, accettano e si impegnano al rispetto del Regolamento per l'accesso al Parco e per la fruizione dei servizi, reperibile sul sito ed all'ingresso del Parco. Il periodo di apertura del Parco è stagionale e segue il calendario predisposto unilateralmente da Leolandia e reso pubblico tramite [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it). Il periodo di apertura stagionale può essere variato unilateralmente in qualsiasi momento senza alcuna necessità di preavviso in quanto non costituisce elemento contrattuale né vincola a qualsivoglia promessa e/o offerta al pubblico da parte di Leolandia nei confronti di terzi e dei propri clienti.

### **CONDIZIONI SPECIFICHE PER LA COMPRAVENDITA DEI TITOLI DI ACCESSO AL PARCO LEOLANDIA E DEI SERVIZI ACCESSORI**

1. I titoli di accesso al Parco Leolandia possono assumere la forma di: "Biglietto a data fissa", ossia valido per un ingresso unicamente nel solo giorno indicato nel medesimo biglietto, non modificabile e suscettibile di sensibili variazioni di prezzo nel corso della stagione; "Biglietto a data libera", ossia valido per un ingresso in un giorno a scelta decorrente dal giorno dell'acquisto e cessazione definitiva di validità nel giorno di chiusura stagionale del Parco prevista per il 6 Gennaio 2027.

"Abbonamento" ossia titolo nominativo intestato al titolare con ingressi multipli e benefit come indicati nel modulo di acquisto in qualsiasi giorno della stagione di apertura del Parco in base alla tipologia di titolo acquistato, non cedibile a nessun titolo a terzi. Tutti i biglietti, sia a data libera che fissa, se non diversamente indicato, sono differenziati tra "intero", ossia valido per un ingresso per acquirer, adulti e bambini che al momento dell'ingresso al parco divertimenti Leolandia abbiano un'altezza a partire dai 120 cm, e "ridotto", ossia valido per un

ingresso per bambini che al momento dell'ingresso al parco divertimenti Leolandia abbiano un'altezza compresa fra i 90 cm e i 119cm, e gli "Ospiti Speciali" indicati nella sezione dedicata del sito [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it) e durante il processo di acquisto nella sezione informazioni utili. Alla data di chiusura stagionale del Parco prevista il 6 Gennaio 2027 determinata unilateralmente da Leolandia e dalla stessa modificabile anche disgiuntamente nel corso della stagione stessa, tutti i titoli di accesso cessano di avere qualsiasi validità e non consentono al portatore o titolare l'esercizio di qualsivoglia diritto per la stagione successiva né per eventuali aperture straordinarie eccedenti la stagione per la quale è stato acquistato il titolo di accesso.

2. La compravendita dei Titoli di Accesso al Parco Leolandia e degli eventuali servizi accessori fruibili all'interno del Parco che avvenga tramite il sito [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it) prevede il pagamento anticipato alla transazione tramite carte di credito, come precisato dalla piattaforma di e-commerce. In esito al perfezionamento della compravendita, il Titolo di Accesso viene emesso in formato elettronico ed inviato tramite e-mail in formato pdf alla casella di posta elettronica tradizionale indicata dal Cliente, unitamente alle presenti Condizioni Generali che sono comunque conoscibili in quanto presenti sul sito [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it) e disponibili all'ingresso del Parco. I biglietti devono essere mostrati all'ingresso del Parco tramite dispositivo elettronico (smartphone, tablet, etc.) oppure stampati a cura del Cliente e portati con sé per accedere al Parco. I Titoli di accesso in forma di biglietto prevedono la possibilità di un unico ingresso nel solo giorno indicato nel medesimo biglietto per i "Biglietti a data fissa", e per un ingresso in un giorno a scelta decorrente dal giorno dell'acquisto per i "Biglietti a data libera" e utilizzabile entro il giorno di chiusura stagionale del Parco prevista per il 6 Gennaio 2027.

3. Se l'acquisto dei titoli di accesso e degli eventuali servizi accessori è avvenuto tramite un'agenzia di viaggi o un intermediario convenzionato, questi dovrà provvedere alla consegna del Titolo di accesso e delle Condizioni Generali al Cliente tramite invio in formato elettronico ovvero tramite stampa. L'intermediario ha diritto a richiedere al Cliente il pagamento della propria prestazione per la quale resta unico responsabile, con espresso onere di responsabilità di Leolandia Viaggi.

4. L'Abbonamento è nominativo e non cedibile a nessun titolo a terzi, compresi i propri familiari. L'abbonamento viene consegnato all'ingresso del Parco e consente ingressi multipli e benefit come indicati nel modulo di acquisto, unicamente a favore del titolare. Per la fruizione dei medesimi benefit da parte di famiglie, tutti i componenti del nucleo dovranno dotarsi di abbonamenti aventi la medesima tipologia. Al titolare dell'abbonamento potrà essere richiesto in qualsiasi momento l'esibizione di proprio documento di identità da parte del personale del Parco. Leolandia Viaggi ovvero Leolandia S.p.A espressamente si riservano il diritto di rifiutare l'erogazione delle proprie prestazioni a fronte di utilizzi abusivi degli abbonamenti. L'eventuale ristampa dell'abbonamento in caso di perdita di possesso da parte del titolare comporta un costo amministrativo.

5. Il Titolo di accesso al Parco emesso non può essere annullato e l'ordine di acquisto non può in alcun modo essere revocato. Il diritto di recesso per i "contratti a distanza" senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente (ossia i contratti conclusi telefonicamente o via Internet), è escluso per i contratti di vendita di Pacchetti Turistici nonché di alloggio, trasporto, catering, leisure services, prenotati sia congiuntamente sia separatamente ad un Pacchetto Turistico, per una specifica data o un determinato periodo. Di conseguenza, il Cliente non ha diritto di recedere dalla prenotazione di qualsiasi prodotto o servizio soggetto alle presenti condizioni di vendita ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 47 lett. G e 59 lett. N del codice del consumo.

6. Acquistando i titoli d'accesso denominati "Biglietto a data fissa", "Biglietto a data libera", o "Abbonamento", l'acquirente

### **Leolandia Viaggi S.r.l.**

Società a socio unico soggetta ad attività direzione e coordinamento da parte di Leolandia Holding S.p.A. (Registro imprese di Bergamo n. 03412660163)

Capitale Sociale interamente versato €10.000,00 • Rea: RM1316802

Partita Iva 03614470163 • Codice Fiscale e numero iscrizione al registro imprese di Bergamo 03614470163

Sede Legale: Via FASANA n. 21 • 00195 ROMA

Sede operativa: Via Vittorio Veneto n. 52 • 24042 Capriate S.G. (BG) • tel +39 02 99 99 1100 • fax +39 02 90 96 34 69

info@leolandia.it • [leolandia.it](http://leolandia.it) • PEC [leolandiaviaggi@arubapec.it](mailto:leolandiaviaggi@arubapec.it)



accetta le condizioni di vendita generali qui sopra espresse, il regolamento parco espressamente affisso all'ingresso del parco o reperibile sul sito [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it), oltre che ad accettare le politiche aziendali regolamentate dalla direzione sui seguenti temi:

"VARIABILE METEO". In caso di pioggia persistente per più di un'ora, la direzione si riserva di offrire la possibilità di concedere un rientro entro un mese temporale dalla data di visita al parco. Tale concessione viene offerta solo previo acquisto di titoli d'accesso sopra descritti e in stato di validità riconosciuta.

"CHIUSURA ATTRAZIONI O ANNULLAMENTO SPETTACOLI". La direzione si riserva la facoltà di non rendere accessibili alcune attrazioni in base alle proprie considerazioni, oltre alla facoltà di cancellare o modificare gli orari degli spettacoli, animazioni e appuntamenti con gli animali senza preavviso. Le decisioni aziendali prese dalla direzione in merito ai temi "Variabile meteo" e "Chiusura attrazioni o annullamento spettacoli", non danno diritto all'acquirente dei titoli d'accesso di rivalersi sulla stessa o di richiedere alcun rimborso economico.

"CAUSE DI FORZA MAGGIORE". Per tutto il tempo in cui le Parti non potranno adempiere ai propri obblighi contrattuali per cause di forza maggiore, tali obblighi saranno sospesi in base all'applicazione della legislazione in materia.

## **CONDIZIONI SPECIFICHE PER L'ACQUISTO DI PACCHETTI TURISTICI**

### **CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO**

Costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico le presenti condizioni generali così come la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'Organizzatore al viaggiatore ovvero all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore. Nel sottoscrivere anche in formato elettronico la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, le presenti condizioni generali, il contratto di pacchetto turistico nonché le avvertenze e condizioni in essa contenute.

### **1. FONTI LEGISLATIVE**

La vendita di pacchetti turistici e servizi turistici collegati è disciplinata dal Codice del Turismo (art. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

Le presenti condizioni generali non si applicano ai pacchetti turistici e servizi turistici collegati la cui durata sia inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento, ai sensi dell'art. 32 del Codice del Turismo.

### **2. DEFINIZIONI**

Ai fini del presente contratto s'intende per:

2.1 "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto di pacchetto turistico o servizio turistico collegato;

2.2 "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti di pacchetto turistico o servizio turistico collegato, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di Organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

2.3 "Organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) dell'art. 33 del codice del turismo; in fattispecie: Leolandia Viaggi come indicato nel paragrafo "Scheda tecnica";

2.4 "venditore": il professionista diverso dall'Organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore;

2.5 "stabilimento": lo stabilimento definito dall'articolo 8, comma 1, lettera e), del d.lgs 26 marzo 2010, n. 59;

2.6 "supporto durevole": ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

2.7 "circostanze inevitabili e straordinarie": una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

2.8 "difetto di conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

2.9 "minore": persona di età inferiore ai 18 anni;

2.10 "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

### **3. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

Si intende "pacchetto turistico" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici (ossia: 1. il trasporto di passeggeri; 2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali o percorsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1, 2 o 3, e non sia un servizio finanziario o assicurativo, né qualificabile come "servizio turistico integrativo") ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

3.1 tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

3.2 tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:

3.3 acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;

3.4 pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;

3.5 combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

### **4. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE**

4.1 Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente l'Organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente "modulo informativo standard" e comunicano al viaggiatore anche tramite la compilazione guidata del modulo d'ordine per le prenotazioni eseguite sulla piattaforma [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it) le seguenti informazioni:

#### **Leolandia Viaggi S.r.l.**

Società a socio unico soggetta ad attività direzione e coordinamento da parte di Leolandia Holding S.p.A. (Registro imprese di Bergamo n. 03412660163)

Capitale Sociale interamente versato €10.000,00 • Rea: RM1316802

Partita Iva 03614470163 • Codice Fiscale e numero iscrizione al registro imprese di Bergamo 03614470163

Sede legale: Via FASANA n. 21 • 00195 ROMA

Sede operativa: Via Vittorio Veneto n. 52 • 24042 Capriate S.G. (BG) • tel +39 02 99 99 1100 • fax +39 02 90 96 34 69

info@leolandia.it • [leolandia.it](http://leolandia.it) • PEC [leolandiaviaggi@arubapec.it](mailto:leolandiaviaggi@arubapec.it)



a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali: 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese; 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'Organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno; 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; 4) i pasti forniti; 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto; 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo; 7) la lingua in cui sono prestati i servizi; 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'Organizzatore e del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi 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, compresi l'eventuale importo percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;

e) se previsto, il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

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

g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'Organizzatore;

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 assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli estremi della copertura a protezione in caso di insolvenza o fallimento nonché del contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore;

l) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce2111\05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05).

4.2 Per i contratti di pacchetto turistico stipulati per telefono, l'Organizzatore o il professionista fornisce al viaggiatore le informazioni previste dal "modulo informativo standard" di cui all'allegato A, parte II, del codice del turismo.

## 5. PROPOSTA D'ACQUISTO - PRENOTAZIONI

5.1. Al momento della conclusione del contratto di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'Organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

5.2 Il viaggiatore ha diritto ad una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

5.3 Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'art.45 c.1, lett. h), del d. lgs. 206/2005, una copia o la conferma del contratto di pacchetto

turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

5.4 Il contratto di pacchetto turistico si intende perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'Organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al viaggiatore presso il venditore.

5.5 Il viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'Organizzatore.

5.6 I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio ed a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'Organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

5.7 Eventuali escursioni, servizi o prestazioni acquistati e pagati dai viaggiatori a destinazione sono estranei al presente contratto. Pertanto, nessuna responsabilità in merito a ciò potrà essere imputata all'Organizzatore o al venditore, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente, accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione.

## 6. PRENOTAZIONI TRAMITE PORTALE INTERNET

6.1 Per le prenotazioni effettuate tramite il portale internet, [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it), il viaggiatore dovrà compilare il modulo d'ordine contenente il riepilogo delle informazioni sulle caratteristiche essenziali del pacchetto turistico ordinato con il relativo prezzo (comprensivo di tutte le tasse o imposte applicabili ad esclusione delle tasse di soggiorno da pagarsi in loco se previste), dei mezzi di pagamento che potranno essere utilizzati.

6.2 Costituisce obbligo del viaggiatore la segnalazione dell'altezza dei bambini inferiore a cm 89 con calzature indossate alla data di inizio del Pacchetto Turistico e partecipanti al viaggio in relazione alla concessione di gratuità per altezza. In caso venga riscontrata un'altezza superiore del bambino all'inizio del Pacchetto Turistico verrà revocata la concessione di gratuità e richiesto il conseguente pagamento della integrazione del prezzo della sistemazione alberghiera presso la struttura e della quota di ingresso al Parco.

6.3 Il contratto di viaggio si intenderà concluso quando Leolandia Viaggi, a conferma dell'acquisto, trasmetterà al Cliente per posta elettronica, il voucher, il contratto di viaggio, ivi incluse le Condizioni Generali di Vendita, il documento di sintesi sul pacchetto turistico o comunque tutte le informazioni già contenute nel riepilogo delle condizioni commerciali e contrattuali visualizzato prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine. Qualunque dettaglio non riportato correttamente nel contratto di viaggio, a pena di decadenza, dovrà essere tempestivamente segnalato dal Cliente al Call Center telefonando al numero riportato nell'email di ricevuta dell'ordine d'acquisto oppure scrivendo a [accoglienza@leolandia.it](mailto:accoglienza@leolandia.it).

6.4 Il saldo del prezzo del Pacchetto Turistico dovrà essere pagato all'atto della prenotazione. Il mancato pagamento della predetta somma all'atto dell'ordine di prenotazione, al pari della mancata rimessione all'Organizzatore delle somme versate dal viaggiatore al venditore comporterà la automatica risoluzione di diritto del contratto da comunicarsi anche con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso il venditore, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'Organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite del venditore.

## 7. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

### Leolandia Viaggi S.r.l.

Società a socio unico soggetta ad attività direzione e coordinamento da parte di Leolandia Holding S.p.A. (Registro imprese di Bergamo n. 03412660163)

Capitale Sociale interamente versato €10.000,00 • Rea: RM1316802

Partita Iva 03614470163 • Codice Fiscale e numero iscrizione al registro imprese di Bergamo 03614470163

Sede legale: Via FASANA n. 21 • 00195 ROMA

Sede operativa: Via Vittorio Veneto n. 52 • 24042 Capriate S.G. (BG) • tel +39 02 99 99 1100 • fax +39 02 90 96 34 69

info@leolandia.it • [leolandia.it](http://leolandia.it) • PEC [leolandiaviaggi@arubapec.it](mailto:leolandiaviaggi@arubapec.it)



7.1 I viaggiatori devono informare il venditore e l'Organizzatore della propria cittadinanza se diversa da quella italiana prima della richiesta di prenotazione. I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale ed eventuale visto d'ingresso e potranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

7.2 Al momento della partenza dovranno accertarsi di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

Il viaggiatore è tenuto in base al principio della diligenza del buon padre di famiglia a verificare la correttezza dei propri documenti personali e di eventuali minori, nonché a munirsi di documenti validi per l'espatrio secondo le regole del proprio Stato e le convenzioni che regolano la materia. Il viaggiatore deve provvedere ad espletare le relative formalità anche considerando che il venditore o l'Organizzatore non hanno l'obbligo di procurare visti o documenti.

7.3 Il viaggiatore è tenuto a fornire all'Organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano causato o contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento o altri obblighi in questione nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza, nonché per l'esercizio del diritto di surroga nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

7.4 Il viaggiatore deve sempre comunicare tempestivamente all'Organizzatore, anche tramite il venditore, eventuali difetti di conformità riscontrati durante l'esecuzione del pacchetto, come indicato al successivo art. 15.

## 8. COMPOSIZIONE DEL PREZZO

8.1 Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sul sito [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it), o programma fuori catalogo/su misura ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti.

8.2. Il prezzo può essere composto da: a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione; espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dal venditore al viaggiatore; c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento, recesso e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza; e) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

8.3 Per le prenotazioni effettuate tramite portale internet, [www.leolandia.it](http://www.leolandia.it), il prezzo del pacchetto turistico e/o dei viaggi, e/o dei soggiorni e/o di servizi turistici singolarmente considerati è indicato per ogni offerta nel modulo d'ordine di prenotazione e si intende prezzo per persona ove non diversamente indicato. Altri eventuali oneri posti a carico del viaggiatore, quali spese obbligatorie da pagarsi in loco, sono sempre specificati nelle note e nei dettagli dell'offerta. La tassa/imposta di soggiorno non è inclusa nel prezzo del Pacchetto turistico e dovrà essere pagata direttamente dal Cliente nella struttura ricettiva in cui alloggia.

## 9. MODIFICA, RECESSO DELL'ORGANIZZATORE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

9.1 Prima dell'inizio del pacchetto, l'Organizzatore può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverse dal prezzo, purché si tratti di modifiche di scarsa importanza, comunicandole al viaggiatore su un supporto durevole, anche tramite il venditore. L'eventuale modifica della struttura che

offre il servizio di pernottamento è di scarsa importanza laddove avvenga nel rispetto della classificazione e della sostanziale distanza chilometrica dal Parco Leolandia.

9.2 Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'Organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici o non può soddisfare le richieste specifiche accettate in precedenza e riportate espressamente nel contratto, provvede a comunicare via telefono e/o e-mail al viaggiatore la modifica e/o la variazione di prezzo che ne consegue ed il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'Organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica e comunque non superiore a 48 ore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'Organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. La comunicazione di modifica indica al viaggiatore le modifiche proposte, la loro incidenza sul prezzo del pacchetto, il termine entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'Organizzatore della sua decisione. In assenza di risposta entro 2 giorni lavorativi le modifiche proposte si intenderanno accettate dal viaggiatore.

9.3 L'Organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore 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 l'Organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di 6 giorni, di 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni, di 48 ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni;
- l'Organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

## 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

10.1 Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento delle seguenti spese di recesso standard (penali di cancellazione), oltre al costo individuale di gestione pratica indicato in contratto ("spese dossier"):

- Fino a 4 giorni lavorativi e liberi prima dell'inizio del pacchetto di viaggio: non verrà applicata nessuna penale sulla quota di partecipazione (i.e.: lunedì per il sabato)
- Da 3 a 0 giorni lavorativi e liberi prima dell'inizio del pacchetto di viaggio: 100% della quota di partecipazione, ossia nessun rimborso

Si specifica che la quota di gestione pratica e l'eventuale opzione di modifica già attuata dovranno comunque essere sostenute dal Cliente e non costituiscono oggetto di rimborso. Il recesso gratuito non è consentito per le prenotazioni già modificate.

10.2 Si consiglia la stipulazione di polizze assicurative a copertura delle predette spese di proprio recesso unilaterale o delle spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso. In base al pacchetto prescelto, l'Organizzatore informa il viaggiatore sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di tali assicurazioni. L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza, poiché è prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto con stipula di idonea polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'Organizzatore.

10.3 Le spese di recesso non sono dovute per le ipotesi previste dal precedente articolo 9 punto 2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di

destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione purché oggetto del Pacchetto turistico, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

10.4 In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (così come definiti dall'art. 45 c.1 lett. h) codice consumo), il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso l'Organizzatore documenta la variazione del prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

## 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

11.1 Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione del contratto, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato.

11.2 Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se l'eventuale riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

11.3 Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato al punto 1, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta si applica il punto 15.5.

11.4 Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i punti 15.6 e 15.7.

## 12. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL CONTRATTO AD ALTRO VIAGGIATORE

12.1 Il viaggiatore può far sostituire a sé altra persona sempre che:

a) Leolandia Viaggi ne sia informata tramite mail a [accoglienza@leolandia.it](mailto:accoglienza@leolandia.it) almeno entro le ore 12:00 del terzo giorno lavorativo antecedente la data di arrivo ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del sostituto/cessionario; b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) il soggetto subentrante rimborsi a Leolandia Viaggi tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della modifica.

12.2 Il Cliente originario ed il sostituto/cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

12.3 In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del sostituto, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). Leolandia Viaggi non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata da Leolandia Viaggi alle parti interessate prima della partenza

## 13) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CLIENTE

13.1 Le modifiche richieste dal Cliente a prenotazioni già accettate non obbligano Leolandia Viaggi all'accettazione nei casi in cui non possano essere soddisfatte. In ogni caso, qualsiasi richiesta di modifica comporta per il Cliente l'addebito fisso di un costo amministrativo di gestione pratica in misura pari ad €60,00=per prenotazione con l'esclusione della prima richiesta di modifica.

13.2 Sono considerate richieste di modifica a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'aggiunta del numero di persone che condividono la stessa camera; un aumento della durata del soggiorno; il cambio della struttura ricettiva, il cambio del tipo di camera e il cambio di date. Qualsiasi richiesta di modifica è soggetta a disponibilità e può comportare il pagamento di un supplemento.

13.3 La richiesta di modificare la data di arrivo è possibile fino al quarto giorno lavorativo e libero antecedente il giorno di arrivo (i.e.: lunedì per il sabato) e deve avvenire entro e non oltre le ore 12:00 di tale giorno tramite mail indirizzata a [accoglienza@leolandia.it](mailto:accoglienza@leolandia.it). Nell'eventualità in cui Leolandia potesse in via straordinaria accettare una richiesta di modifica nel periodo compreso tra il terzo giorno lavorativo e libero antecedente la data di arrivo e il giorno stesso di arrivo, il Cliente sarà tenuto a sostenere un costo fisso amministrativo di gestione pratica in misura pari a €60,00=per prenotazione anche se si trattasse della prima richiesta di modifica pervenuta.

13.4 L'eventuale richiesta di modifica dovrà pervenire entro e non oltre il quinto giorno antecedente il 31 dicembre 2025. I pacchetti ed i biglietti non usufruiti entro le date sopra indicate cesseranno di avere efficacia e non verranno in alcun modo rimborsati.

## 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

## 15. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO

15.1 Ai sensi dell'art. 42 codice turismo, l'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici debbano essere prestati dall'Organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 c.c..

15.2 Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., informa l'Organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

15.3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto.

15.4. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 c.c., costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'Organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la

### Leolandia Viaggi S.r.l.

Società a socio unico soggetta ad attività direzione e coordinamento da parte di Leolandia Holding S.p.A. (Registro imprese di Bergamo n. 03412660163)

Capitale Sociale interamente versato €10.000,00 • Rea: RM1316802

Partita Iva 03614470163 • Codice Fiscale e numero iscrizione al registro imprese di Bergamo 03614470163

Sede legale: Via FASANA n. 21 • 00195 ROMA

Sede operativa: Via Vittorio Veneto n. 52 • 24042 Capriate S.G. (BG) • tel +39 02 99 99 1100 • fax +39 02 90 96 34 69

info@leolandia.it • [leolandia.it](http://leolandia.it) • PEC [leolandiaviaggi@arubapec.it](mailto:leolandiaviaggi@arubapec.it)



contestazione effettuata ai sensi del punto 15.2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi del successivo punto 16 una riduzione del prezzo

## **16. RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DEI DANNI**

16.1 Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale sia perdurato il difetto per il periodo durante il quale sia perdurato il difetto di conformità ai sensi dei precedenti art. 15, a meno che l'Organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.

16.2 Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'Organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

16.3 All'Organizzatore si applicano le limitazioni previste dalle convenzioni internazionali in vigore che vincolano l'Italia o l'UE, relative alla misura del risarcimento o alle condizioni a cui è dovuto da parte di un fornitore che presta un servizio turistico incluso in un pacchetto.

16.4 Il contratto di pacchetto turistico di Leolandia Viaggi prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'Organizzatore al triplo del prezzo totale del pacchetto, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa grave.

## **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

17.1 L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà, 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 e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

17.2 Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'Organizzatore scrivendo all'indirizzo email [accoglienza@leolandia.it](mailto:accoglienza@leolandia.it).

## **18. RESPONSABILITA' DEL VENDITORE**

Il venditore deve indicare la propria qualità ed è responsabile esclusivamente dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

## **19. ADR \_ CLAUSOLA DI CONCILIAZIONE**

Le parti convengono la reciproca obbligatorietà del ricorso al preventivo tentativo di mediazione ex Dlgs 28/2010, pena l'improcedibilità dell'azione giudiziaria avente ad oggetto l'interpretazione e/o esecuzione del presente accordo, comprese le prestazioni accessorie

### **Leolandia Viaggi S.r.l.**

Società a socio unico soggetta ad attività direzione e coordinamento da parte di Leolandia Holding S.p.A. (Registro imprese di Bergamo n. 03412660163)

Capitale Sociale interamente versato €10.000,00 • Rea: RM1316802

Partita Iva 03614470163 • Codice Fiscale e numero iscrizione al registro imprese di Bergamo 03614470163

Sede legale: Via FASANA n. 21 • 00195 ROMA

Sede operativa: Via Vittorio Veneto n. 52 • 24042 Capriate S.G. (BG) • tel +39 02 99 99 1100 • fax +39 02 90 96 34 69

info@leolandia.it • [leolandia.it](http://leolandia.it) • PEC [leolandiaviaggi@arubapec.it](mailto:leolandiaviaggi@arubapec.it)

