



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO ORGANIZZATO DA MOKORO

1. CONDIZIONI APPLICABILI ALLE VARIE TIPOLOGIE DI SERVIZI TURISTICI VENDUTI O ORGANIZZATI DA MOKORO

1.1. **Singoli servizi o servizi turistici collegati.** I contratti aventi ad oggetto il solo servizio di trasporto, il solo servizio di soggiorno o qualunque altro separato servizio turistico non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di pacchetto turistico e non godono delle tutele previste dalla Direttiva 2015/2302 e del Codice del Turismo; sono disciplinati dalle condizioni generali stabilite dai singoli fornitori e dalle disposizioni in tema di mandato e trasporto, laddove applicabili. Ogni fornitore applica proprie penali di cancellazione che dipendono dalla regola tariffaria del servizio prescelto. L'acquisto del servizio presso Mokoro comporta la presa visione ed accettazione delle condizioni del fornitore. In caso di acquisto di un singolo servizio turistico o di servizi turistici collegati, così definiti dall'art. 33 f) del Codice del Turismo, Mokoro non è il soggetto organizzatore e quindi non sarà responsabile della corretta esecuzione del servizio prenotato; la responsabilità del corretto adempimento del contratto grava unicamente sul fornitore, che il viaggiatore dovrà contattare in caso di problemi o di reclamo. Mokoro è responsabile esclusivamente dell'esecuzione del mandato conferitogli con il contratto di intermediazione di servizio turistico.

1.2. **Pacchetti turistici organizzati da Mokoro.** Ai pacchetti organizzati da Mokoro si applicano le condizioni generali di seguito riportate, che, insieme al modulo informativo standard e alla descrizione del pacchetto turistico riportata sul sito / preventivo / programma di viaggio, costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico. Il viaggiatore deve tener bene a mente che la stipula del contratto di pacchetto turistico dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le presenti condizioni generali, che sono sempre visualizzabili collegandosi al sito www.mokoro.it

2. GARANZIE AL VIAGGIATORE

Mokoro s.r.l. ha sede legale in via IV Novembre, 47F 31058 Susegana (TV) – P. IVA 03945090268 ed è autorizzata a svolgere l'attività di agenzia viaggi in forza di licenza 22509/2005 ; è coperta da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore con Unipol n. polizza 1/39383/319/181242312. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 Codice del Turismo. Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a



causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti. Mokoro ha stipulato una polizza con Top Secure srl n. certificato 2025/0929/2/0727

Per contattare Mokoro: <https://www.mokoro.it/contatti/>

3. FONTI E AMBITO DI APPLICAZIONE

3.1. La vendita di pacchetti turistici e di servizi turistici collegati è disciplinata dal Codice del Turismo (artt. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302, cui espressamente si rimanda, anche per le definizioni e la disciplina di dettaglio.

3.2. Il Codice del Turismo e le tutele in esso previste a favore del viaggiatore non si applicano ai pacchetti e ai servizi turistici collegati la cui durata sia inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento e ai pacchetti e servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale concluso tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

4. PRENOTAZIONE

4.1. Prima della prenotazione i viaggiatori devono comunicare a Mokoro, tramite l'agenzia venditrice nel caso in cui il viaggio sia intermediato da essa, eventuali richieste specifiche, che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, confermate da Mokoro e dai suoi fornitori e riportate per iscritto nel contratto. Negli altri casi, le richieste fatte dai viaggiatori devono intendersi quali mere segnalazioni non vincolanti, non confermabili o garantibili prima della partenza e i viaggiatori dovranno verificare la loro disponibilità direttamente in loco e/o con i fornitori. Il contraente deve comunicare a Mokoro se tra i partecipanti vi sono persone a mobilità ridotta e/o con disabilità e/o con qualsiasi condizione fisica, intellettuale, sensoriale o comportamentale, anche se ritenuta minore, che possa in qualche modo influire sulla partecipazione al viaggio, sull'autonomia o sulla sicurezza o che richieda particolari forme di cura o di assistenza, ciò anche al fine di mettere le parti nella condizione di verificare se le strutture e i servizi inclusi nel pacchetto sono idonei al viaggiatore ed alle sue esigenze o caratteristiche.

4.2 il contratto si intende vincolante per Mokoro con l'invio dell'estratto conto di conferma al viaggiatore (o al viaggiatore presso l'agenzia venditrice nel caso di vendita intermediata) e previo avvenuto pagamento dell'acconto indicato nel contratto, come previsto e dettagliato all'art. 5.

4.3. Il viaggiatore contraente deve comunicare a Mokoro i dati di tutti i partecipanti esattamente come riportati sui rispettivi documenti personali d'identità. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sul contratto di viaggio e nei documenti di viaggio e a comunicare immediatamente eventuali errori o imprecisioni. Il tipo di documento di identità necessario dipende dalla destinazione e dalla compagnia aerea. Prima di prenotare, in mancanza di validi documenti personali o di documenti scaduti, è opportuno verificare la fattibilità di ottenere il rilascio del documento necessario, in tempo utile prima della partenza.

4.4. I partecipanti stranieri devono comunicare a Mokoro la propria cittadinanza prima di prenotare e devono verificare presso le proprie autorità consolari i documenti necessari per effettuare il viaggio, che possono essere diversi da quelli previsti per i cittadini italiani.

4.5. 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 ascritta a Mokoro, neppure nell'eventualità che, a titolo di cortesia, personale residente,



accompagnatori, guide o corrispondenti locali possano occuparsi della loro prenotazione, su richiesta del viaggiatore o che siano state proposte prima della partenza, ma non acquistate ed incluse nel prezzo del pacchetto, restando quindi estranee al contratto di pacchetto turistico.

4.6. I viaggiatori devono prendere visione delle condizioni delle polizze assicurative proposte da Mokoro e, prima della prenotazione, comunicare eventuali necessità specifiche o problematiche per le quali si dovesse rendere necessaria e/o opportuna l'emissione di polizze diverse da quelle proposte o incluse nel prezzo del pacchetto.

5. PAGAMENTI

5.1. Al momento della prenotazione, il viaggiatore dovrà versare a Mokoro l'acconto nella misura indicata nel contratto. Salvo se diversamente indicato o pattuito, dovrà essere versato un acconto non inferiore al 30% del prezzo complessivo e il saldo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza. Se la prenotazione avviene a meno di 30 giorni dalla partenza, al momento della prenotazione deve essere versato il prezzo complessivo del pacchetto.

5.2. I termini di pagamento indicati da Mokoro sono da considerarsi perentori e pertanto la mancata effettuazione dei pagamenti alle date stabilite - al pari della mancata rimessione a Mokoro delle somme versate dal viaggiatore all'agenzia venditrice, mandataria del viaggiatore alle date stabilite - costituisce inadempimento oggetto di clausola risolutiva del contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento dei danni subiti dall'organizzatore, da operarsi con semplice comunicazione scritta, anche via mail, al viaggiatore (anche presso l'agenzia), con conseguente applicazione delle penali previste dal contratto, salvo il maggior danno. Ciò anche nel caso in cui Mokoro abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione o di trasporto.

5.3. Acconto e saldo del prezzo si considerano avvenuti quando le somme pervengono all'organizzatore (data di incasso), ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 D.lgs. 79/2011 esercitabili dal viaggiatore verso l'agenzia venditrice; è onere del viaggiatore verificare il possesso in capo al venditore, scelto quale proprio mandatario per l'acquisto del pacchetto turistico, dei requisiti di legge e specificamente della garanzia contro il rischio di insolvenza o fallimento.

6. DOCUMENTI DI VIAGGIO E DOCUMENTI D'IDENTITÀ'

6.1. Documenti di viaggio: i biglietti ed i documenti di viaggio (voucher) verranno consegnati o inviati 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 consegnati/inviati.

6.2. Documenti d'identità: ciascun viaggiatore deve essere in possesso dei documenti d'identità necessari per effettuare il viaggio; tutti i documenti personali devono essere validi per l'espatrio, in corso di validità e in ottimo stato. I cittadini italiani possono viaggiare in Italia ed in UE con la carta d'identità e fuori UE con il passaporto e l'eventuale visto richiesto dal paese di destinazione e di transito. I cittadini italiani devono reperire le informazioni aggiornate sui documenti necessari per effettuare il viaggio al seguente sito: <https://www.viaggiare Sicuri.it/find-country>, selezionando il paese di destinazione e di transito e consultando la scheda denominata "Documenti e Visti". Alcuni paesi prevedono che il documento debba avere una determinata validità residua rispetto alla data di arrivo/rientro (es. passaporto con scadenza superiore di almeno 6 mesi alla data di rientro dal paese).



6.3. Nel caso in cui un viaggiatore non sia in possesso del documento d'identità richiesto o esso sia scaduto o non valido per l'espatrio o ritenuto dalle autorità di frontiera non idoneo all'espatrio / ingresso, il viaggiatore non potrà essere imbarcato e non avrà diritto al rimborso del prezzo del pacchetto, dei servizi non usufruiti, né ad un risarcimento danni. Dopo aver consultato la scheda paese del sito sopra indicato, la verifica sui propri documenti compete unicamente al viaggiatore e non a Mokoro, nemmeno nel caso in cui il viaggiatore abbia comunicato, inviato o consegnato a Mokoro copia del proprio documento in fase di prenotazione.

6.4. E' consigliabile portare con sé una fototessera e una fotocopia dei documenti personali e di custodire gli originali con cura durante il viaggio, utilizzando la cassaforte negli hotel, se disponibile.

7. PREZZO E REVISIONE DEL PREZZO

7.1. I programmi di Mokoro sono basati su disponibilità, orari, cambi, tasse aeroportuali, tariffe dei trasporti e costi dei servizi a terra in vigore al momento della predisposizione del preventivo. Considerando che i prezzi sono dinamici e suscettibili di variazioni da parte dei singoli fornitori, il prezzo definitivo del pacchetto verrà indicato nel contratto. La garanzia di una determinata tariffa aerea è assicurata solamente con l'emissione e contestuale pagamento della biglietteria. Mokoro si riserva quindi di riconfermare il prezzo e la disponibilità di tutti i servizi indicati nel preventivo esclusivamente al momento dell'effettiva richiesta di prenotazione e stipula del contratto.

7.2. Il prezzo che il viaggiatore è tenuto a versare a Mokoro si compone sia dei costi relativi ai servizi turistici che compongono il pacchetto, sia di costi relativi a servizi assicurativi, che non rientrano nella nozione di pacchetto turistico o di servizi turistici. Il prezzo del pacchetto turistico – inteso quale importo relativo ai servizi turistici in esso inclusi - è determinato nel contratto ed è composto da: a) quota di partecipazione; b) costo eventuali visti e tasse di ingresso e uscita dai Paesi meta della vacanza; c) oneri e tasse aeroportuali e/o portuali.

7.3. Il prezzo del pacchetto turistico potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: - prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o altre fonti di energia; - il livello di diritti e tasse sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio pertinenti al pacchetto in questione. Un aumento di prezzo è possibile solo previa comunicazione scritta almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento di prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto si applica il successivo articolo 8.

Al momento della prenotazione il viaggiatore può acquistare il servizio "blocca cambio"

7.4. Il tasso di cambio su cui sono quotati i servizi a terra è indicato nel preventivo. Il prezzo viene ricalcolato al momento della prenotazione, prendendo come riferimento il tasso di cambio in vigore alla data di stipula del contratto e il viaggiatore potrà aggiungere il servizio "blocca cambio". al prezzo di euro 50,00 a persona: in tal modo il prezzo indicato nel contratto non subirà alcuna variazione derivante da uno sfavorevole cambio valutario. In difetto, Mokoro potrà adeguare il prezzo, come previsto dal Codice del turismo. L'eventuale adeguamento valutario sarà calcolato applicando la differenza tra il tasso di cambio in vigore alla data del contratto e il tasso di cambio rilevato dalla BCE in vigore il giorno in cui Mokoro provvede al saldo dei servizi ai fornitori.

7.5. Salvo se diversamente specificato, il prezzo non comprende le bevande, gli ingressi a pagamento, i visti di ingresso, le mance, gli extra personali, l'imposta di soggiorno, il servizio di



facchinaggio, i servizi a pagamento presso le strutture ricettive e tutto quanto non indicato nel programma.

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

8.1. 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. 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 oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore contestualmente alla comunicazione di modifica, 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 e le conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il predetto periodo nonché l'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e il relativo prezzo. Si applica quanto previsto dall'art. 40 e 43, commi 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 del Codice Turismo.

8.2. 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: a) 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; b) 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

9. RECESSO DEL VIAGGIATORE – PENALI DI CANCELLAZIONE - POLIZZE ASSICURATIVE

9.1. Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto e deve riconoscere all'organizzatore adeguate spese di recesso o le spese di recesso standard (penali di cancellazione) indicate da Mokoro. Le penali dipendono dalla destinazione prescelta, dal momento in cui il viaggiatore recede rispetto alla data di partenza, dai costi effettivamente sostenuti, dalla stagionalità e dalle politiche applicate dai fornitori. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici. L'annullamento del viaggio da parte di un solo partecipante in camera doppia comporterà l'obbligo di pagamento del supplemento singola.

Salvo se diversamente indicato nel contratto, si applicano sempre le seguenti penali.

100% Quota individuale di gestione pratica

100% del premio dei premi assicurativi



100% delle penali applicate dalle compagnie aeree in relazione ai biglietti emessi, precisando che la regola tariffaria potrebbe prevedere la non rimborsabilità dei biglietti già dal momento dell'emissione

In aggiunta a quanto sopra, si applicano le seguenti percentuali sulla quota viaggio/servizi a terra.

Tour individuali:

- fino a 60 gg ante partenza 30% penale
- da 59 a 46 gg ante partenza 40% penale
- da 45 a 30 gg ante partenza 50% penale
- da 29 a 15 gg ante partenza 70% penale
- da 14 a 0 gg ante partenza 100% penale

Viaggi di gruppo:

- fino a 120 giorni ante partenza 30%
- da 119 a 70 giorni ante partenza 60%
- da 69 a 40 giorni ante partenza 80%
- da 39 a 0 giorni ante partenza 100%
-

In entrambe le ipotesi: nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale; il giorno della partenza è sempre escluso, mentre quello dell'annullamento è sempre incluso; ai viaggiatori sprovvisti dei corretti documenti di viaggio non sarà permesso l'imbarco, non verrà rimborsato il viaggio e si applicheranno le penali sopra indicate; il riferimento è sempre ai giorni di calendario.

9.2. Le spese di recesso non sono dovute in caso di recesso determinato da 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; in questi casi, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto e al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare. Inoltre, il viaggiatore può recedere dal contratto senza pagare penali in caso di aumento del prezzo in misura eccedente l'8% e in caso di modifica significativa di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore.

9.3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al precedente comma saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto - la quota di iscrizione, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi e la penale nella misura indicata. La non imputabilità al viaggiatore della circostanza di natura soggettiva che gli impedisce di usufruire della vacanza (es. infortunio, malattia, revoca delle ferie, perdita del lavoro) non legittima il recesso senza penali. Le conseguenze economiche derivanti dall'annullamento del contratto per circostanze rientranti nella sfera personale del viaggiatore, pur se non imputabili, possono essere evitate con stipula di apposita polizza assicurativa.



Il viaggiatore è quindi informato che annullamenti dovuti a circostanze soggettive o che afferiscono alla sfera del viaggiatore comportano l'applicazione delle penali di cancellazione.

9.4. Per questo, se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e fortemente consigliato stipulare, al momento della prenotazione, speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. Il rapporto assicurativo viene in essere direttamente tra il viaggiatore e la compagnia assicuratrice e tutti gli obblighi e oneri in base alla polizza di assicurazione sono quindi a carico esclusivamente del viaggiatore; i diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di assicurazioni contraenti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, prestando attenzione, in particolare, alle tempistiche per l'apertura del sinistro, alle franchigie, alle limitazioni e alle esclusioni. Il contratto di assicurazione in essere tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ha forza di legge tra le parti ed esplica i suoi effetti tra viaggiatore e Compagnia assicuratrice ai sensi dell'art. 1905 c.c. Nel caso in cui, prima della partenza, il viaggiatore intenda o abbia necessità di attivare la garanzia annullamento, deve attivarsi tempestivamente, comunicando direttamente con la compagnia assicuratrice.

Considerando che ogni viaggiatore ha la propria sensibilità e le proprie esigenze assicurative e personali - c'è chi preferisce una copertura essenziale, sufficientemente ampia, ma più economica e c'è chi desidera invece una copertura maggiore o più completa – si consiglia di prendere visione delle polizze normalmente proposte da Mokoro, prima di effettuare la prenotazione, onde vagliare l'acquisto di eventuali e diverse polizze/garanzie.

9.5. Ai sensi dell'art. 59, c.1, lett. n) del Codice del Consumo, il diritto di recesso non si applica ai contratti di fornitura di servizi relativi al tempo libero che prevedono una data o un periodo di esecuzione specifici. Pertanto, in caso di annullamento da parte del viaggiatore, si applicheranno le penali previste dal contratto

10. MODIFICHE RICHIESTE DAL VIAGGIATORE PRIMA DELLA PARTENZA

10.1. Le modifiche richieste dal viaggiatore a prenotazioni già confermate non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possano essere soddisfatte. In ogni caso, qualsiasi richiesta di modifica, se possibile, comporta per il viaggiatore l'impegno a pagare le somme che l'organizzatore comunicherà e che dipendono dal tipo di modifica richiesta. Se il viaggiatore richiede la variazione anche di un solo elemento del pacchetto confermato, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, dovrà corrispondere all'organizzatore le spese amministrative (pari ad euro 100) ed i costi conseguenti alla modifica stessa (es. emissione nuovi biglietti aerei alla tariffa aerea disponibile in tale data); i servizi non utilizzati soggiacciono alle penali stabilite dai fornitori, che potrebbero essere del 100%.

Alle cancellazioni parziali e in caso di cancellazione di una parte dei partecipanti, si applicano le penali previste per il pacchetto. Le richieste di modifica dovranno essere fatte a Mokoro per iscritto.

10.2 Il viaggiatore, previo preavviso scritto all'organizzatore entro e non oltre 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (es. requisiti in tema di passaporto e certificati sanitari), se i servizi possono essere erogati a seguito della cessione e i fornitori acconsentono alla sostituzione; in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà



possibile solo col consenso del vettore. Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi (es. emissione di nuova biglietteria aerea alla tariffa disponibile in tale data; costi applicati dai fornitori per il cambio nome), ivi comprese le spese amministrative e di gestione della pratica, risultanti da tale cessione, pari ad euro 100 a modifica. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

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. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico e si applica quanto previsto all'art. 42 commi 8, 9, 10 e 11 del Codice del Turismo. Si precisa sin d'ora che in alcune destinazioni, in alcuni periodi dell'anno, le condizioni meteorologiche possono mutare repentinamente rendendo impraticabili alcune tratte stradali. L'organizzatore si riserva il diritto di variare l'itinerario in loco per garantire la sicurezza del viaggiatore.

11.2 Modifiche richieste dal viaggiatore: il viaggiatore che decidesse di interrompere il viaggio per qualsiasi motivo o che decidesse di rientrare anticipatamente o di prolungare il viaggio o di cambiare struttura o di modificare l'itinerario o il programma deve darne preventiva e tempestiva comunicazione a Mokoro. Salvo se diversamente concordato o comunicato, i servizi non usufruiti non sono rimborsabili. Nel caso sia necessario un rientro anticipato e sia stata stipulata una polizza assicurativa, il viaggiatore deve aprire immediatamente il sinistro, verificare la copertura di tale evento e le condizioni applicabili; se viene confermata la copertura, il viaggiatore potrà richiedere il rimborso direttamente all'assicurazione. Se il rientro anticipato non è coperto dall'assicurazione, il viaggiatore è tenuto a sostenere i costi necessari per il rientro, in base alla tariffa disponibile in quel momento e non sarà dovuto alcun rimborso da parte di Mokoro dei servizi non usufruiti. Nel caso in cui il viaggiatore decida autonomamente di cambiare struttura o altri fornitori, dovrà sostenerne i relativi costi e Mokoro applicherà le penali richieste dai fornitori per i servizi non usufruiti, che potrebbero essere del 100%. Nel caso in cui il viaggiatore che si trovi in viaggio desideri prolungare il soggiorno e ciò sia possibile, verrà applicata la tariffa disponibile in quel momento.

12. TRASPORTI e NOLEGGIO VEICOLO



12.1. Con l'emissione da parte del vettore del biglietto o altro titolo di trasporto, in nome del passeggero e l'accettazione di esso da parte del passeggero, viene posto in essere un contratto di trasporto aereo tra passeggero e il vettore. Per le norme sul bagaglio a mano in aereo consultare il sito <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-consentiti-in-cabina/>

12.2. Rispetto a qualsiasi trasporto aereo, Mokoro non assume nessuna qualifica o ruolo di vettore, essendo tale qualifica assunta esclusivamente dal vettore aereo indicato che assume i rischi e le responsabilità connesse, che non potranno perciò in alcun modo essere riferite a Mokoro, neppure in via indiretta o mediata. I diritti spettanti al passeggero in base al contratto di trasporto aereo e alla normativa a esso applicabile (Convenzione di Montreal del 28/5/1999, Regolamento CE n. 889/2002, normative nazionali), ivi compreso in particolare il diritto al risarcimento del danno in caso di morte o danni alla persona, dovranno quindi essere fatti valere dal passeggero nei confronti del vettore aereo. Fanno carico esclusivamente al vettore aereo gli obblighi di cui al Regolamento CE n. 785/2004 e dal Reg. 261/2004 e nessuna responsabilità viene assunta al riguardo da Mokoro. I passeggeri dovranno quindi far valere eventuali pretese (es. diritto alla compensazione pecuniaria) derivanti dal Reg. 261/2004 nei confronti del vettore aereo operativo; in caso di volo cancellato, la compagnia aerea deve garantire al passeggero assistenza (pasti e bevande, sistemazione in albergo, trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione) e il rimborso del biglietto oppure un volo alternativo; in caso di ritardo prolungato, la compagnia deve riconoscere al passeggero pasti e bevande, se l'orario di partenza è previsto per il giorno successivo, i passeggeri hanno diritto a ricevere gratuitamente una sistemazione in albergo e il trasporto fino al luogo della sistemazione e da quest'ultimo fino all'aeroporto.

12.3. Nell'esercizio nei confronti del vettore aereo operativo dei diritti derivanti da tali regolamenti i passeggeri dovranno attenersi al criterio di salvaguardare nella misura massima possibile la possibilità di esecuzione del pacchetto turistico nel suo complesso e di non pregiudicare i diritti e le facoltà dell'organizzatore in base al presente contratto e alla normativa a esso applicabile.

12.4. Mokoro non risponde dei danni subiti dal viaggiatore in caso di smarrimento, danneggiamento o ritardo nella consegna dei bagagli da parte del vettore aereo, unico soggetto responsabile. Il viaggiatore è tenuto a conservare ricevute o scontrini che possano documentare gli eventuali acquisti effettuati e a consultare le politiche di rimborso previste dalle singole compagnie aeree. In caso di smarrimento, danneggiamento e ritardo del bagaglio, è necessario effettuare immediatamente una segnalazione presso lo Sportello Reclami o Lost and Found in aeroporto e compilare il modulo reclami PIR (Property Irregularity Report). Inoltre, il passeggero deve inviare alla compagnia aerea un reclamo scritto (entro 7 giorni dalla consegna del bagaglio danneggiato oppure entro 21 dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione, se la consegna è avvenuta in ritardo). Si consiglia al passeggero che viaggia con un bagaglio di particolare valore, rispetto ai massimali espressi in DSP dalla normativa internazionale, di effettuare direttamente alla compagnia aerea una dichiarazione di valore, pagando la somma stabilita dalla singola compagnia. Al trasporto bagagli si applicano le condizioni stabilite dalle singole compagnie aeree (es. bagaglio speciali, imbarco animali, misure e peso bagaglio a mano e in stiva, eccesso di peso, restrizioni del bagaglio), cui si rimanda espressamente.

12.5 Se non inclusa, è consigliabile stipulare al momento della prenotazione un'assicurazione che copra i danni derivanti al bagaglio durante la vacanza. La somma assicurata varia da compagnia a compagnia; si applicano sempre franchigie e limitazioni, di cui il viaggiatore è tenuto a prendere visione nelle condizioni di polizza. Se il viaggiatore ritiene che la polizza suggerita o inclusa da



Mokoro nel pacchetto sia insufficiente, rispetto alle proprie abitudini di viaggio e al contenuto del proprio bagaglio, è opportuno che stipuli ulteriori polizze, richiedibili all'agenzia venditrice o a Mokoro.

12.6 Il viaggiatore deve effettuare il check-in on line, laddove previsto dalle singole compagnie aeree. La gestione dell'assegnazione dei posti a bordo varia notevolmente da una compagnia all'altra e può essere soggetta al pagamento di un prezzo. Se il viaggiatore desidera volare accanto ai propri compagni di viaggio o in determinate file deve farlo presente a Mokoro al momento della prenotazione, pagando quanto eventualmente richiesto dal vettore. Si ricorda che i passeggeri con pacemaker o placche metalliche che non possono utilizzare il metal detector, devono essere in possesso di valida documentazione medica che attesti la loro condizione.

12.7. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i programmi di viaggio che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si precisa che gli orari e le tratte dei voli indicati nel programma o nel contratto potrebbero subire variazioni e i vettori o le autorità aeroportuali potrebbero prevedere degli scali inizialmente non previsti.

12.8. Nei voli con scali effettuati su un'unica prenotazione, il bagaglio viene generalmente trasferito automaticamente fino alla destinazione finale. Tuttavia, in alcuni Paesi le normative doganali prevedono che il primo ingresso del bagaglio nel paese avvenga sotto la responsabilità diretta del passeggero. In questi casi è quindi necessario ritirare il bagaglio al primo aeroporto di arrivo, anche se il viaggio prosegue con un volo successivo sullo stesso biglietto.

12.9. Ai sensi dell'art. 11 del Reg. CE n. 2111/2005, Mokoro informa il viaggiatore dell'identità del vettore aereo operativo. Qualora non sia nota al momento della prenotazione, l'organizzatore indicherà il nome del vettore che probabilmente agirà in veste di vettore operativo per i voli interessati. Eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente al viaggiatore. Il viaggiatore prende atto della possibilità che il vettore indicato nel preventivo o nel contratto possa essere sostituito da altro vettore operativo autorizzato (anche in regime di wet-lease o accordi di code-sharing), senza sostanziali variazioni alla classe di servizio e ai livelli di sicurezza. Tali avvicendamenti tecnici o operativi, volti a garantire la regolarità del trasporto e a prevenire cancellazioni, non danno diritto alla risoluzione del contratto né a riduzioni di prezzo o risarcimenti, restando impregiudicati i diritti previsti dal Reg. CE n. 261/2004, laddove applicabile, in caso di cancellazione, ritardo o negato imbarco.

12.10. L'elenco dei vettori aerei soggetti a divieto operativo nel territorio dell'UE (EU Safety List), istituito per garantire la massima sicurezza dei passeggeri, è consultabile sul sito ufficiale https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en nella sua versione aggiornata. Mokoro informa sin d'ora i viaggiatori che i pacchetti in Africa possono includere trasferimenti interni con vettori inseriti nella UE Safety list, ma autorizzati a volare secondo la normativa locale; in alcuni casi sono gli unici a operare sulle tratte indicate nel programma e non possono quindi essere sostituiti con altri vettori.

12.11 Per i pacchetti che includono il noleggio veicoli, il conducente deve essere in possesso di carta di credito (non di debito o prepagata) intestata a proprio nome per il deposito cauzionale. In caso di mancato possesso di carta di credito idonea o di rifiuto del fornitore locale per mancanza di requisiti del conducente, Mokoro non risponde della mancata erogazione del servizio e non è tenuta ad alcun rimborso o risarcimento. Il viaggiatore è informato che, in caso di noleggio di un veicolo, si applicano sempre e comunque le regole previste dalla società di noleggio, cui espressamente si rimanda. Il viaggiatore è invitato a prestare attenzione ai requisiti specifici della



compagnia di noleggio. Il conducente dovrà stipulare direttamente in loco il contratto di noleggio del veicolo (scritto normalmente in inglese) ed il contratto ha validità direttamente tra compagnia di noleggio e contraente; eventuali supplementi, assicurazioni o garanzie dovranno essere pagate e regolate direttamente in loco dal viaggiatore. Ogni compagnia / agenzia stabilisce autonomamente e va quindi verificato di volta in volta: l'importo che verrà bloccato sulla carta di credito consegnata dal viaggiatore; l'età minima per noleggiare il mezzo ed i documenti da presentare al momento del pick-up (di solito: passaporto, patente di guida valida, carta di credito abilitata per l'uso all'estero). La gran parte della rete stradale in Africa è costituita da strade sterrate, che diventano molto polverose durante la stagione secca. Il conducente è responsabile del rispetto delle regole locali di circolazione stradale; deve rispettare i limiti orari, i regolamenti dei parchi e non guidare al di fuori della carreggiata o dal tracciato. In caso di guida negligente o imprudente, fuori pista o su strade non segnate, in caso di incidente, la copertura assicurativa potrebbe non operare e il viaggiatore/ conducente sarà tenuto a pagare personalmente i danni causati a cose, animali e persone.

13. OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEI VIAGGIATORI

1. I viaggiatori provvederanno, prima della prenotazione e della partenza, a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani il sito www.viaggiasesicuri.it o la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che i propri documenti siano in regola con le indicazioni fornite, eventualmente adeguandovisi in tempo utile prima della partenza. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata a Mokoro. Altre informazioni sono pubblicate sul sito dell'OMS al link www.who.int
2. I minori devono essere in possesso di un documento d'identità individuale, non scaduto e valido per l'espatrio: passaporto, o per i Paesi UE, carta di identità che non rechi la dicitura "non valida per l'espatrio" e con indicazione dei nomi dei genitori. Fino al compimento dei 14 anni, i minori possono viaggiare all'estero alle condizioni e secondo le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>, in particolare solo se accompagnati da almeno un genitore oppure affidati ad un accompagnatore previa richiesta di una Dichiarazione di accompagnamento in questura o online su Agenda passaporto al link: <https://passaportonline.poliziadistato.it/>. E' altresì necessario verificare le condizioni di trasporto ed eventuali limitazioni previste dalle singole compagnie aeree sul loro sito, nella sezione dedicata ai minori.
3. I cittadini stranieri devono essere in possesso di passaporto individuale e del visto d'ingresso; dovranno reperire le informazioni aggiornate attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.
4. 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 di 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, né di verificare l'adeguatezza e la conformità dei propri documenti personali.
5. Il viaggiatore è tenuto a informarsi tempestivamente presso le autorità sanitarie e i centri vaccinali competenti circa i requisiti necessari per l'ingresso nei paesi di destinazione, anche



in base al proprio stato di salute. Mokoro fornisce informazioni di carattere generale basate sui dati della Farnesina, ma l'onere di munirsi dei certificati vaccinali richiesti (es. febbre gialla) e di seguire le profilassi raccomandate (es. antimalarica) spetta esclusivamente al viaggiatore. L'impossibilità di intraprendere il viaggio o il respingimento alla frontiera dovuto alla mancanza di documentazione sanitaria idonea non dà diritto a rimborsi. Il viaggiatore è inoltre consapevole che le strutture ospedaliere in alcune aree dell'Africa possono essere distanti o non conformi agli standard europei

6. Al fine di valutare la situazione di sicurezza socio\politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi e luoghi di destinazione e nelle loro immediate vicinanze e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare e l'eventuale incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto, il viaggiatore ha l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiasesicuri.it; l'eventuale impossibilità a viaggiare verso una destinazione o zona deve essere oggettiva (sconsiglio ufficiale della Farnesina) e non basata sulla percezione di insicurezza del viaggiatore. Le informazioni di cui sopra non possono essere sempre contenute nei cataloghi degli organizzatori - online o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni soggette a modifiche ad opera di autorità ufficiali. Le informazioni aggiornate, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori, visualizzando tutte le informazioni presenti sul sito web sopra indicato (schede "Paesi", "salute in viaggio" e "avvertenze").
7. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località oggetto di warning (es. sconsiglio o avvertimento per motivi di sicurezza), il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.
8. Il viaggiatore è invitato a prendere visione della Carta doganale del viaggiatore: www.adm.gov.it/portale/documents/20182/909411/Carta-viaggiatore-27032024.pdf/be986611-b3b7-ed9e-5d5d-e15b1a900739?t=1711554515511
9. I viaggiatori dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni e indicazioni fornite dall'organizzatore, dalle guide e dai driver, ai regolamenti dei parchi, pena l'allontanamento dal viaggio senza rimborso, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Inoltre, l'organizzatore può pretendere dal viaggiatore il pagamento di un costo ragionevole per l'assistenza fornitagli, qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese sostenute.
10. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore 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.

14. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO

14.1 Ai sensi dell'art. 42 Codice Turismo, commi 1 - 7, 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'articolo 1228 del Codice Civile.

14.2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., deve informare l'organizzatore 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. Il viaggiatore è tenuto a comunicare tempestivamente se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, affinché l'organizzatore sia messo nelle condizioni di porre rimedio.

14.3. Fatte salve le eccezioni di cui al comma precedente, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata tempestivamente, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché esse siano ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

14.4. 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 stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

14.5. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a 3 notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione Europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.

14.6. La limitazione dei costi di cui al precedente comma 15.6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, par. 1, lett. a), del Reg. (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

15. SISTEMAZIONI ALBERGHIERE - EVENTI NATURALI



15. 1. Strutture ricettive. La categoria ufficiale, quando disponibile, è quella assegnata dalle competenti autorità locali. In Africa vi sono opzioni di alloggio molto diverse tra di loro, per costo e caratteristiche. Ogni sistemazione proposta, spesso non paragonabile ad altre tipologie alberghiere di altri continenti, diverge non solo per prezzo e servizi offerti, ma per il tipo di esperienza che il viaggiatore potrà vivere, richiedendo, in taluni casi, notevole spirito di adattamento. Il viaggiatore avrà cura di scegliere una sistemazione consona alle proprie aspettative ed abitudini. Gli standard alberghieri africani divergono significativamente dagli standard italiani o occidentali: per esempio, la presenza di piccoli insetti o animali nelle aree comuni o all'interno delle sistemazioni è da considerarsi parte integrante dell'ambiente naturale e non costituisce difetto di conformità dei servizi. Un viaggio in Africa richiede sempre spirito di adattamento: possono verificarsi lunghi tempi di attesa e/o di trasferimento e/o di viaggio, con conseguenti ritardi rispetto al programma di viaggio; negli alberghi o nelle strutture ospitanti possono verificarsi interruzioni di elettricità ed acqua corrente; non sempre è utilizzabile la carta di credito per il pagamento degli extra. I viaggiatori avranno cura di non lasciare denaro o oggetti di valore nelle stanze e di utilizzare sempre, ove presente, le cassette di sicurezza. In alcune località turistiche le autorità locali richiedono il pagamento in loco di tasse locali, non preventivabili in anticipo. Per ragioni operative le strutture indicate nel preventivo o nel contratto potrebbero essere sostituite con altre di pari categoria anche senza preavviso e le visite indicate nel programma di viaggio potrebbero essere effettuate in giorni diversi, senza tuttavia modificare i contenuti del viaggio. In caso di camere triple / quaduple la sistemazione della terza / quarta persona è prevista in letto aggiunto o brandina / divano letto (salvo ove diversamente indicato nella descrizione della struttura). I campi tendati e i lodge, pur se di categoria lusso, si trovano spesso in aree remote e potrebbero non disporre di elettricità, acqua calda o connessione internet 24/7.

15.3. inizio e termine del soggiorno. Indipendentemente dall'orario di arrivo presso la struttura ricettiva, le camere vengono generalmente assegnate nel pomeriggio del giorno di arrivo e devono essere riconsegnate nella mattinata del giorno di partenza. Gli orari effettivi di check-in e check-out vanno verificati direttamente in loco. Indipendentemente dall'orario dei voli di arrivo e partenza, l'erogazione dei servizi e la disponibilità della camera terminano normalmente entro le 10 del mattino. L'utilizzo delle camere prima o oltre i tempi indicati è sempre subordinato alla disponibilità della struttura che potrebbe richiedere un supplemento da pagare in loco.

15.4. Fenomeni naturali e avvistamento di fauna. Il viaggiatore è consapevole che i fenomeni naturali (es. la grande migrazione) e l'avvistamento della fauna selvatica (es. big five) sono soggetti a variabili climatiche e biologiche imprevedibili e tali avvistamenti non sono mai garantibili. In caso di impraticabilità di piste o percorsi dovuta a eventi di forza maggiore (es. piogge torrenziali, inondazioni, condizioni dei parchi nazionali), Mokoro ha facoltà di modificare l'itinerario per garantire la sicurezza dei viaggiatori e il proseguimento del viaggio, senza che ciò costituisca inadempimento contrattuale. Il viaggiatore che partecipa ad attività quali safari (in veicolo aperto o chiuso), bush walk, trekking o escursioni in barca, dichiara di essere consapevole che tali attività si svolgono in ambienti naturali non recintati; garantisce di essere in buone condizioni fisiche e si impegna a rispettare rigorosamente le istruzioni di sicurezza fornite dalle guide e i regolamenti dei parchi nazionali. Il mancato rispetto delle indicazioni di sicurezza, l'abbandono dei percorsi tracciati o comportamenti che disturbano la fauna possono comportare l'immediata esclusione dall'attività o dal viaggio senza alcun rimborso.



15.5. Logistica e condizioni climatiche. Nei paesi africani, le condizioni meteorologiche (stagione delle piogge, tempeste di sabbia) o eventi imprevedibili di natura tecnica possono impedire o ritardare l'operatività dei voli, inclusi i voli interni con piccoli aeromobili (bush flights). I viaggiatori sono consapevoli che Mokoro e le compagnie aeree operanti devono prioritariamente garantire la sicurezza dei passeggeri. Il viaggiatore è inoltre consapevole che le condizioni climatiche variano sensibilmente in base alla stagione e alla latitudine e che le temperature possono subire escursioni termiche elevate tra il giorno e la notte (specialmente in aree desertiche o ad alta quota)

15.6. I tempi di percorrenza delle distanze interne possono essere elevati anche a causa della natura del manto stradale, spesso dissestato, dei controlli alle frontiere o del traffico locale; eventuali ritardi o variazioni nei tempi di arrivo non costituiscono automaticamente difetto di conformità dei servizi; i tempi di percorrenza sono normalmente indicati da Mokoro in ore anziché in chilometri, poiché il rapporto tra distanza e durata effettiva del viaggio differisce sostanzialmente dagli standard europei. Le condizioni del manto stradale, caratterizzato dalla presenza di buche e irregolarità, comportano sollecitazioni alla schiena e richiedono una buona resistenza fisica da parte dei viaggiatori. Durante la stagione delle piogge, la percorribilità delle strade può subire notevoli peggioramenti e i tempi di percorrenza possono dilatarsi notevolmente.

15.7. Maree e mareggiate possono diminuire o aumentare profondità e ampiezza del litorale e/o modificarne la conformazione. La possibile presenza di alghe o altre piante in alcune destinazioni è determinata dal flusso delle correnti e dalle maree. Il deposito delle alghe o altre piante (es. posidonia) sulle spiagge, in quanto fenomeno naturale, in alcuni Paesi è protetto; l'eventuale possibilità di rimozione delle stesse è soggetta a specifiche autorizzazioni.

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 vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità. 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.

16.2. 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.

16.3. Il presente contratto espressamente prevede la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, nella misura non inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

16.4. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi del Codice del Turismo e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di altri regolamenti comunitari e convenzioni internazionali applicabili devono detrarsi gli uni dagli altri.

17 OBBLIGO DI ASSISTENZA AL VIAGGIATORE

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. Numero di emergenza di Mokoro: 00393775970176

17.2 Nel caso in cui il viaggiatore abbia stipulato una polizza medica da viaggio che include assistenza sanitaria 24/7 e/o il pagamento delle spese mediche, è necessario attivare immediatamente la polizza utilizzando i numeri di contatto indicati. In caso di sinistro o di richiesta di assistenza in viaggio, l'assicurato o chi per esso dovrà dare immediato avviso alla struttura organizzativa della compagnia assicuratrice e seguire sempre le specifiche indicazioni fornite.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA L.38/2006: "La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL REG. 2027/1997, modificato dal Reg. 889/2002

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità. Non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 151.880 DSP il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 6.303 DSP. In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.519 DSP. Il passeggero ha l'onere di denunciare immediatamente il danno o il ritardo presso l'aeroporto, compilando il modulo PIR. Tale incombenza è necessario ma non sufficiente, in quanto il passeggero deve inviare al vettore un reclamo scritto entro i seguenti termini perentori: 7 giorni dalla data di ricezione in caso di danni al bagaglio; 21 giorni dalla data di consegna effettiva in caso di ritardo del bagaglio. È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento del check-in. I vettori appartenenti a stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare limiti più restrittivi o regimi differenti.

MODULO INFORMATIVO STANDARD (allegato previsto dalla direttiva UE 2015/2302)

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. Mokoro sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, Mokoro dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventi insolvente.

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

1. I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.
2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
3. Ai viaggiatori viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.



4. I viaggiatori possono trasferire il pacchetto ad un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi.
5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto il viaggiatore può risolvere il contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.
6. I viaggiatori possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto annulla lo stesso, i viaggiatori hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.
7. I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. — Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.
8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I viaggiatori possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non abbia posto rimedio al problema.
9. I viaggiatori hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici.
10. L'organizzatore è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà. Se l'organizzatore o, in alcuni Stati membri, il venditore diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'organizzatore o, se del caso, il venditore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. Mokoro ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con Top Secure srl con sede in via Volta 3 a Campione d'Italia (CO) P.IVA 04148260138 www.topsecure.it I viaggiatori possono contattare tale entità qualora i servizi siano negati causa insolvenza di Mokoro.