

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

1) PREMESSA, NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO. Premessa che:

- a) il decreto legislativo n. 206/2005 (cod. del consumo), dispone a protezione del consumatore che l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 86 cod. consumo).
- b) Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (art. 85 cod. consumo), che è il documento indispensabile per accedere eventualmente al fondo garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto. La nozione di "Pacchetto Turistico" (art. 84 cod. consumo) è la seguente:
I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ed offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte.

- a) trasporto
b) alloggio
c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis)...che costituiscono parte significativa del "pacchetto turistico".

2) FONTI LEGISLATIVE.

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni - in quanto applicabili - della L. 27/12/1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/4/1970, nonché dal Codice del Consumo.

3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA-SCHEDA TECNICA.

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono: estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore - estremi della polizza assicurativa responsabilità civile - periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo. Cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

4) PRENOTAZIONI.

L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore darà conferma dei servizi ed il contraente avrà versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione.

5) PAGAMENTI:

Al momento della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico, il saldo dovrà essere versato entro 30 giorni prima della partenza. Il mancato pagamento delle somme nei termini indicati dal contratto, costituisce causa di risoluzione espressa, tale da determinare, da parte dell'Agenzia Intermediaria e/o all'organizzatore la risoluzione del contratto e l'applicazione delle penali indicate come riportato alla voce "recesso del consumatore" - comma B.

6) PREZZO:

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato dal contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costo di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti o negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

7) RECESSO DEL CONSUMATORE:

Il consumatore può recedere il contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- a) aumento del prezzo di cui al precedente articolo 6 in misura eccedente il 10% - Modifica in modo significativo 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 consumatore. Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:
- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo di pari valore, disponibile in tale data oppure di valore inferiore e in tal caso dovrà essere restituita la differenza di prezzo.
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.
- b) Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma verrà addebitato l'importo della penale nella misura indicata alle condizioni generali di vendita, riportate nel catalogo o programma fuori catalogo (oltre al costo individuale di gestione pratica). Nel caso di gruppi preconstituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.
- c) PENALI DI CANCELLAZIONE per tour di nostra organizzazione:
Per tutti i pacchetti turistici di nostra organizzazione: - 30% fino a 30 giorni prima, 50% da 29 a 15 giorni prima, 80% da 14 a 7 giorni prima, negli ultimi 7 giorni penale totale. Crociere: -70% fino a 30 giorni prima (dopo tali termini la penale sarà pari all'intero valore della quota di partecipazione).
* Le penali si applicano alle quote del viaggio al netto delle assicurazioni e booking fee che non sono mai rimborsabili. ** I giorni conteggiati per l'applicazione delle penali sono GIORNI LAVORATIVI.

8) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA:

L'organizzatore può annullare il contratto di viaggio, senza l'obbligo che quello della restituzione delle somme versate, quando il numero minimo dei partecipanti previsto dal programma/pacchetto turistico non sia raggiunto e sempre che sia portato a conoscenza del partecipante entro 15 giorni prima della partenza del viaggio. Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire uno o più servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto. Il consumatore può esercitare i diritti di cui sopra previsti anche per causa di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

9) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA:

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

10) PARTICOLARI ESIGENZE DEL VIAGGIATORE:

Il viaggiatore è tenuto a far presente per iscritto su eventuali particolari esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità) al momento della prenotazione. L'organizzatore si riserva di accettare per iscritto dette particolari richieste, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. L'organizzatore farà pervenire quanto prima al viaggiatore una comunicazione relativa ad eventuali costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

11) SOSTITUZIONI:

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:
l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno sette giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;

il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera b) del precedente articolo 7.

In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine precedentemente indicato. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi.

Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

12) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI:

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre 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 fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareassicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandosi prima del viaggio. In assenza di tale verifica nessuna responsabilità per la mancata partenza potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative sopra indicate) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni. Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

13) 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 anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione o conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

14) REGIME DI RESPONSABILITÀ:

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

15) LIMITI DEL RISARCIMENTO:

Il risarcimento dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità: o precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose* previsto dall'art. 13 n. 2 CCV e di 5.000 franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art. 1783 Cod. Civ.

16) OBBLIGO DI ASSISTENZA:

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizioni di legge o di contratto.

L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 94 e 95 cod. cons.), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

17) RECLAMI E DENUNCE:

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso le località di partenza.

18) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO:

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

19) FONDO DI GARANZIA:

È istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 cod. cons.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- a) rimborso del prezzo versato;
b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.
Il fondo deve altresì fornire una disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/1999

20) FORO COMPETENTE. Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il foro di Macerata (MC)

ADDENDUM

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE. I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO: A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 4 1° comma; art. 5; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10 1° comma; art. 11; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

Responsabilità dei Vettori: I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal del 1999 sono soggetti alle norme della Convenzione stessa. I vettori comunitari sono soggetti altresì alle norme del Regolamento n. 261/2004.

Informativa ai sensi della Legge. Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. 269/98. La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero. Privacy. Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.