

Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

Gentili viaggiatori, Vi preghiamo di leggere con attenzione le "Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetto Turistico" elencate qui di seguito.

1) Premessa. Nozione di pacchetto turistico: Premesso che: a) il Decreto legislativo n. 111 del 17 marzo 1995 di attuazione della Direttiva 90/314/CE 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.3/1 lett. A. d. Lgs. 111/95) b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 del d. Lgs. 111/95), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto. La nozione di "pacchetto turistico" (art. 2/1 d. Lgs. 111/95) 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 od offerti in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi 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 costituiscano 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. 27/12/77 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/04/70, nonché dal sopracitato decreto Legislativo 111/95.

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 dal catalogo o programma fuori catalogo; cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

4) Prenotazioni. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legisi. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5) Pagamenti. La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, opuscolo o quant'altro. Il mancato ricevimento da parte dell'organizzatore dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione di diritto.

6) Prezzo. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o in programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori Catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato sino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza delle variazioni di: costi 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 e 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 ivi riportata in catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata in catalogo o programma fuori catalogo.

7) Recesso del consumatore. Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: a) aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%; b) 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, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo; 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 (di 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. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma verrà addebitato - al netto dell'acconto versato di cui all'art. 5/1 comma - l'importo della penale in misura qui indicata (oltre al costo individuale di gestione pratica): a) pacchetti turistici con servizi regolari di linea e tariffa normale e con soggiorni in albergo, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera - 10% della quota di partecipazione fino a 15 giorni di calendario prima della partenza; - 30% della quota di partecipazione fino a 3 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato) prima della partenza; - 100% della quota di partecipazione dopo tali termini. b) Pacchetti turistici con voli regolari a tariffa speciale o IT - Pacchetti turistici di gruppo con altri mezzi di trasporto - 10% della quota di partecipazione fino a 21 giorni di calendario prima della partenza; - 30% della quota di partecipazione da 20 a 15 giorni di calendario prima della partenza; - 50% della quota di partecipazione da 14 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato) prima della partenza; - 100% della quota di partecipazione dopo tali termini. c) Pacchetti turistici con voli noleggiati o speciali, Crociere marittime, Pacchetti turistici con soggiorni in appartamenti, residence, ville e villaggi in formula affitto; - 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni di calendario prima della partenza; - 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni di calendario - 50% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni di calendario prima della partenza; - 75% della quota di partecipazione da 9 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato) prima della partenza; - 100% della quota di partecipazione dopo tali termini. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

8) Modifiche o annullamento del Pacchetto Turistico prima della partenza. Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi per iscritto 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 (ai sensi del 2 e 3 comma del precedente art. 7). Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti previsto dal Catalogo o nel Programma fuori catalogo, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art. 7), l'organizzatore che annulla (art. 33 - lettera e - Cod. del Consumo), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4 comma qualora fosse egli ad annullare.

9) Modifiche dopo la partenza. L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per 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 offerte 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) Sostituzioni. Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le modalità del cessionario; b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (es. Art. 10 n. lgs. 111/95) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) il soggetto substituente rinunci a tutti gli organizza tutti le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. 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 di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte di terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

11) 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 alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. 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 tenuto a fornire 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.

12) 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 e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore. Il Tour Operator si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

13) 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 di servizi, a meno che provi che l'evento dipende 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 responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

14) Limiti del risarcimento. Il risarcimento dovuto 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; e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'organizzatore. Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n.2 CCV).

15) Obbligo di assistenza. L'organizzatore tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (art. 13 e 14), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto imputabile al consumatore o dipendente dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

16) 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 la località di partenza.

17) Assicurazione contro le spese di annullamento e 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 malatte.

18) Fondo di Garanzia. E' istituito presso la Direzione generale per turismo del Ministero delle Attività produttive il Fondo Nazionale di garanzia, cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 21 D. Lgs. 111/95), 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 un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento all'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 12/10/99 (ai sensi dell'art. 21 n. 5D. Lgs. N. 111/95)

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; art. da 17 a 23; art. 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. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto 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.).

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge n. 38 del 6 febbraio 2006: "LA LEGGE ITALIANA PUNISCE CON LA RECLUSIONE I REATI CONCERNENTI LA PROSTITUZIONE E LA PORNOGRAFIA MINORILE, ANCHE SE COMMESSI ALL'ESTERO."

Privacy: Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno del rispetto della legge 675/96 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della società delle prestazioni che faranno oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi a terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI PRESSO:

