

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

1) PREMESSA, NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo), 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 forfetario.

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

2) FONTI LEGISLATIVE

La compravendita del pacchetto turistico, che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale è disciplinata dal D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo).

3) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta da parte dell'Organizzatore.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, né opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 D.Lgs. 79/2011 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al **25% della quota di partecipazione totale e il saldo dovrà essere effettuato 10 giorni prima dall'effettuazione del soggiorno.**

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermedia e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

5) PREZZO

I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati dandone comunicazione al cliente solo fino al 21° giorno precedente la data fissata per la partenza e soltanto in caso di variazioni di:

- Costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- Dritti 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 al costo dei servizi in vigore alla data della pubblicazione del programma come ivi riportata.

6) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Se prima della partenza l'organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli è tenuto a darne tempestiva comunicazione al consumatore. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato.

Il consumatore che riceve una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, ovvero di accettare la modifica, che diverrà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione all'organizzatore o al venditore entro 2 giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata.

L'organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore, e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per serie, giustificate e comprovate ragioni, 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, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile.

Le modifiche da parte del consumatore a prenotazione già accettate, obbligano l'organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possano essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute.

7) RECESSO DEL CONSUMATORE

Recesso senza penalità

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 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:

- di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore a quello cancellato senza dover sostenere alcuna spesa aggiuntiva;
- di usufruire di un pacchetto turistico di qualità inferiore rispetto al

- primo ed ottenere la restituzione della differenza di prezzo;
- di avere rimborsata la somma già versata per l'acquisto del pacchetto cancellato entro sette giorni dal momento del recesso o della cancellazione;
- di essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, a meno che:

- la cancellazione del pacchetto turistico sia stata determinata dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti eventualmente richie-sto, del quale il consumatore sia stato informato per iscritto almeno venti giorni prima della partenza;
- la cancellazione del pacchetto sia stata dovuta ad una causa di forza maggiore, quali, ed esempio, calamità naturali, presenza di guerre, etc. 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. Fermo restando gli obblighi previsti in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

Recesso con penalità

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati, (indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art 4/1° comma) la quota di iscrizione se prevista e le penalità qui di seguito elencate, che vanno calcolate sull'importo totale di quanto prenotato, oltre agli oneri e spese sostenute dall'organizzatore per l'annullamento dei servizi:

- 10% dall'atto della prenotazione sino a 15 giorni lavorativi prima dell'inizio del soggiorno (sabato escluso);
- 30% fino da 14 a 9 giorni lavorativi prima dell'inizio del soggiorno (sabato escluso);
- 50% da 8 a 3 giorni lavorativi prima dell'inizio del soggiorno (sabato escluso);
- nessun rimborso dopo tali termini.**

Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

8) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;
- il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione.

Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione, se prevista.

Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

9) ANNULLAMENTO DEL SERVIZIO

Il consumatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art. 7 (recesso senza penalità) anche nel caso in cui prima della partenza, l'organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del consumatore, comunichi la impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto.

L'organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo previsto dei partecipanti e sempre che ciò che sia portato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicato dall'organizzatore.

In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al precedente art. 6 commi 1 e 2, l'organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni ulteriore esborso.

10) 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 o di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornitegli dall'organizzatore, nonché ai regolamenti 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 è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

11) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

12) RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

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 quello estraneo 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.

13) **LIMITI DEL RISARCIMENTO**

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, 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno. Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

14) **OBBLIGHI 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 disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore intermediario degli obblighi a carico di quest'ultimo.

15) **RECLAMI E DENUNCE**

Il consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro 10 giorni dalla data del previsto rientro presso la località di partenza.

Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, l'organizzatore deve prestare al consumatore l'assistenza

richiesta dal precedente art. 14 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione.

Analogamente dovrà provvedere l'organizzatore, anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

16) **ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

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

17) **GARANZIA A GESTIONE PRIVATA**

A decorrere dal 1 luglio 2016 è attivo il sistema di garanzia a gestione privata introdotto con legge del 29 luglio 2015, numero 115 art.9. Tale normativa obbliga l'organizzatore di pacchetti turistici (tour operator) e gli intermediari (agenzie di viaggi) di stipulare polizze assicurative o di fornire le garanzie bancarie a copertura dei contratti di turismo organizzato che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista.

18) **FORO COMPETENTE**

Ai sensi dell'art. 66 bis Codice del Consumo, per ogni controversia dipendente dal presente contratto la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato; in caso contrario, sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede legale od amministrativa l'organizzatore. La legge applicabile quella italiana.

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. n. 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.

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. 3 1° comma; art. 4; art. 6; art. 7, art. 8 1° comma, art. 10; art. 14; art. 16. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di viaggio o soggiorno organizzato o 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.).

C) **RECESSO DEL CONSUMATORE**

Al consumatore che receda dal contratto per qualsiasi motivo purché non imputabile al venditore, saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché a titolo di corrispettivo, le somme non superiori a quelle che risultano dal catalogo, opuscolo o quant'altro.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17, comma 1, della legge 38 del 6/2/2006: la legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

A GARANZIA DEI PROPRI OBBLIGHI CONTRATTUALI VERSO I CLIENTI, APT ROVERETO E VALLAGARINA, E' ASSICURATA CON REALE MUTUA ASSICURAZIONI, CCV RCT - RCO N. 348 03 32

