

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

### 1) PREMESSA, NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 84 Cod. Consumo, 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, e di durata superiore alle 24 ore ovvero comprendente almeno una notte.

- 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, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale, che estero, sarà disciplinata dalla legge 2/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché citato dal Codice del Consumo.

### 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. 87 comma 2 del Codice del Consumo 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 intermediaria 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;
- 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 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 riceva 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:

- 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.

### • 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 fornitigli 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 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, 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) FONDO DI GARANZIA

Presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 Cod. Consumo) in caso di insolvenza o di fallimento 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 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.

18) FORO COMPETENTE/CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede legale od amministrativa l'organizzatore.

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.

