

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici Ai sensi dell'Art. 6 del D.LGS 111/95 i clienti hanno diritto di ricevere copia del contratto di compravendita del pacchetto turistico dall' Agenzia di viaggi.

1) PREMESSA, NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell' art. 2 n.1 decreto legislativo n.111del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE: 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 estendersi per un periodo di tempo 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

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, e' regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole e comunicazioni contenute nella documentazione di viaggio consegnata al cliente. Detto contratto, sia che abbia da oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sara' altresì disciplinato dalla 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 sovracitato Decreto Legislativo 111/95.

3) PRENOTAZIONI

- La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni e' subordinata alla disponibilita' dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'Organizzazione inviera' conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente eventualmente 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, saranno fornite dall'Organizzazione in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legsl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) PAGAMENTI

- All'atto della prenotazione dovrà essere versato, a titolo di acconto, il 25% della quota comprensiva del viaggio, mentre il saldo dovrà essere versato almeno 20 giorni prima dell'inizio della partenza oppure in concomitanza con la prenotazione, se questa e' effettuata nei 20 giorni antecedenti la partenza.
- Il mancato incasso da parte dell'Organizzatore del saldo del viaggio alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto.

5) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico e' determinato nel contratto. Esso potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in proporzione alla variazione di:

- costi di trasporto, incluso il costo di 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 eccetera;

- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

6) RECESSO DEL CONSUMATORE

Il cliente può recedere dal contratto, senza pagare il corrispettivo del recesso di cui infra, nei seguenti casi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 in misura eccedente il 10%;
- modifica significativa di altro elemento essenziale del contratto (per tale intendendosi qualunque variazione su elementi oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato) proposta dall'Organizzazione dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza, e non espressamente accettata dal cliente. Nei casi di cui a precedente comma, il cliente ha alternativamente diritto:
- ad usufruire di un altro pacchetto turistico fra quelli proposti dall'Organizzatore di importo equivalente, o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di importo inferiore, con restituzione della differenza di prezzo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta e materialmente incassata dall'Organizzatore. Tale restituzione sarà effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.
- Infine il passeggero può informare dell'esito del proprio reclamo:
Il cliente 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 cui al 1° comma. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata. Al cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati al titolo di penale, indipendentemente dal pagamento dell'accordo previsto all'art. 4, 1° comma, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio):
 - da 59 a 30 gg 10% per tutti i viaggi e i soggiorni
 - da 29 a 15 gg 20% per tutti i viaggi con autopullman e aerei noleggiati (voli noleggiati e per i viaggi intercontinentali, le crociere, i soggiorni in appartamento ed i viaggi con traghetti; 10% per tutti gli altri viaggi
 - da 14 a 9 gg 30% per tutti i viaggi e soggiorni
 - da 8 a 4 gg 50% per tutti i viaggi e i soggiorni
 - da 3 a 0 gg 80% per tutti i viaggi e i soggiorni
60% per viaggi con voli di linea

N.B: le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

7) ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO

- Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'Organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il cliente potrà esercitare alternativamente i diritti di cui al secondo comma del precedente art. 6 e nelle modalità di cui al successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto allo stesso imputabile.
- Il cliente può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo.
- L'Organizzatore che annulla il pacchetto turistico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1469 bis n. 5 Cod. Civ., restituirà al cliente il doppio di quanto effettivamente pagato dal cliente e materialmente incassato dall'Organizzatore, a meno che il recesso dell'Organizzatore dipenda da una delle ipotesi previste dagli artt. 12 e 13 d.Lgs. 111/95 (forza maggiore, caso fortuito e mancato raggiungimento numerico minimo dei partecipanti) e dalla mancata accettazione da parte del cliente delle eventuali alternative di pacchetto turistico offerte dall'Organizzatore (ai sensi dell'art. 13 comma 1 d. Lgs. 111/95).
- La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il cliente

sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 6, 4° comma.

8) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA

- Qualsiasi modifica significativa da parte dell'Organizzatore, del pacchetto o di un suo elemento essenziale e' sottoposta all'accettazione del cliente.
- Le modifiche richieste dal cliente a prenotazioni gia' accettate, non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di lit. 30.000 per pratica per modifiche relative a: aeroporto di partenza, trattamento alberghiero, complesso alberghiero, diminuzione durata soggiorno, noleggi servizi vari, data di partenza (stesso weekend o data antecedente), alle quali si aggiungono, per sole modifiche di destinazione (complesso alberghiero per combinazioni di solo soggiorno) e data di partenza:
da 29 a 15 gg 5% Q.P. - da 14 a 9 gg 10% Q.P. - da 8 a 4 gg 30% Q.P. - da 3 a 0 gg 60% Q.P.*
* Per modifiche di destinazione o complesso alberghiero e per quelle di data di partenza relative ai viaggi di durata superiore ai 13 gg. o effettuati con voli di linea, 50% della quota di partecipazione (80% nel caso di variazioni di data partenza per combinazioni di solo soggiorno).

NOTA

1. la diminuzione del n. dei passeggeri all'interno di una pratica e' da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi il punto 6 Recesso).
2. per "destinazione" si intende lo stato, con l'eccezione della Spagna, delle Canarie, Baleari e la Spagna Continentale sono considerate destinazioni differenti.
3. in caso di piu' modifiche richieste contemporaneamente, non vengono cumulate le spese corrispondenti, ma viene applicata quella di importo piu' alto.

9) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Qualora, dopo la partenza, l'Organizzatore nell'impossibilita' di fornire per qualsiasi ragione tranne un fatto proprio del cliente una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovra' predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del cliente 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 cliente per serie e giustificate ragioni, l'Organizzatore dovra' fornire, 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 disponibilita' dei mezzi e dei posti reperibili e risarcire nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

10) SOLUZIONI

Il cliente rinunciatario puo' farsi sostituire da altra persona a condizione che:

- abbia provveduto ad informare l'Organizzatore almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, comunicando contestualmente le generalita' del cessionario;
- non ostino alla sostituzione situazioni 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 l'Organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verra' quantificata all'atto della comunicazione della cessione ovvero preventivamente a seguito di una specifica richiesta. Sara' inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonchè degli importi di cui al comma 3 del presente articolo.

11) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

Durante l'effettuazione del viaggi i partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonchè 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, a tutte le indicazioni fornite loro dall'Organizzatore o dai suoi preposti, nonchè ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno tenuti a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza in corso di viaggio. Il cliente e' 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 e' responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il cliente potra' richiedere per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, particolari servizi aggiuntivi o alternativi che saranno oggetto di accordi specifici, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

12) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione degli alberghi stabilita da Aviation Travel in base ai suoi criteri di valutazione dei requisiti di idoneita' puo' non corrispondere, in alcuni casi, alla classificazione fatta dagli Enti Turistici Governativi o dagli alberghi stessi. Per quei paesi ove esista una classificazione ufficiale, la stessa e' comunque riportata in una tabella comparativa nelle pagine introduttive o accanto al testo descrittivo dell'albergo.

13) REGIME DI RESPONSABILITA'

L'Organizzatore risponde ai danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate in proprio che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento e' derivato da fatto del cliente (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da fatto 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. 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 e' responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualita' di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilita' previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

14) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore per danni alla persona non puo' in ogni caso essere superiore alle indennita' risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato le responsabilita', sia a titolo contrattuale che extra contrattuale: e 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 Parigi del 1962 sulla responsabilita' degli albergatori, nel testo di cui agli artt. 1783 e seguenti c.c; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilita' dell'Organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli della persona non puo' superare l'importo di "5.000 Franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n° 2 CCV.

15) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'Organizzatore e' tenuto a prestare le misure di assistenza al cliente imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore non e' responsabile nei confronti del cliente per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

16) RECLAMI E DENUNCE

Il cliente, ai sensi dell'art.19 n. 2 d. Lgs. 111/95, deve denunciare per iscritto sotto forma di reclamo, all'Organizzatore le difformita' ed i vizi del pacchetto turistico, nonchè le inadempienze della sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente possibili, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del previsto rientro presso la localita' di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, l'Organizzatore deve prestare al cliente l'assistenza richiesta dal precedente art. 15 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, l'Organizzatore garantira' in ogni caso una sollecita risposta.

17) ASSICURAZIONI

I Tour Operator menzionati sono coperti da polizze assicurative inerenti le assistenze alla persona, il bagaglio, le spese mediche, l'annullamento e la modifica. Se non espressamente comprese nel prezzo, e' possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'Organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative integrative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni, rimpatrio e bagagli, qualora non gia' espressamente conglobate nella quota di partecipazione.

18) FONDO DI GARANZIA

E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri il Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore puo' rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Legisl. 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- rimborso del prezzo versato;
- 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 de Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art. 21 n. 5 decr. Legisl. 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 fatti specie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto 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.

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, 1ª comma; art. 4; art. 6; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10; 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 (vendite, soggiorno, ecc.).