

# Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

## 1 - PREMESSA - NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 02 n.1 decr. legis. n. 11 del 17/3/95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE:

I pacchetti turistici hanno 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 per un periodo di tempo comprendente almeno 1 notte:

- trasporto
- alloggio
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omiss)... che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico.

## 2 - CAMPO DI APPLICAZIONE

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, si intende regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche nelle 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 dalla L. n. 1084 del 27/12/1977 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/4/1970, nonché dal citato Decreto Legislativo n. 111/95.

## 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 di posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta da parte dell'Organizzatore. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, potrà rilasciare al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del Decr. Leg. 111/95, copia del contratto solo se in possesso della conferma, di cui al precedente paragrafo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico, non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornita dall'Organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Leg. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

## 4 - PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% delle quote di partecipazione più l'importo per le quote d'iscrizione. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero importo al momento della prenotazione. La mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzazione.

## 5 - MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO

I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino ai 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto a seguito 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 d'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.

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 prenotazioni già accettate, obbligano l'organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute.

## 6 - RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, soltanto allorché gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del precedente art. 5, 3° comma, nel qual caso, ove eserciti il recesso, ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto turistico, ovvero ad essere rimborsato della parte del prezzo già corrisposta al momento del recesso.

Nel caso in cui il pacchetto turistico di cui il consumatore decida di usufruire, sia di importo inferiore a quello originariamente previsto, il consumatore ha diritto ad essere rimborsato per la differenza. Al consumatore che recede dal contratto, per casi diversi da quelli previsti nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitate la quota d'iscrizione (anche denominata "assicurazione obbligatoria"), nonché a titolo di corrispettivo per il recesso somme non superiori a quelle qui di seguito indicate:

- Pacchetti turistici con voli regolari a tariffa speciale o noleggiati o IT intercontinentali (oltre 5 ore di volo no-stop) - Pacchetti turistici con soggiorni in appartamenti, residence, ville, villaggi o hotel:

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni di calendario prima della partenza
- 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.

Per tutte le combinazioni nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà, per motivi non attribuibili all'organizzazione, durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali di espatrio.

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

Nel caso siano specificate in catalogo penali di annullamento diverse da quelle specificate nel presente articolo, saranno da considerarsi valide quelle specifiche per la singola iniziativa.

## 7 - 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, visti, certificati sanitari, sistemazione alberghiera, servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte del cessionario;
- 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 d'iscrizione. Sarà inoltre solidamente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

## 8 - MANCATA ESECUZIONE

Il consumatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art. 6 commi 1° e 2°, 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 sia portato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicati dall'organizzatore. In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al presente 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.

## 9 - OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno essere muniti di tutti i validi documenti di espatrio richiesti per tutti i paesi toccati dall'itinerario. 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 sovraesaminate obbligazioni.

Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio di 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.

## 10 - CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

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

## 11 - RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

L'organizzatore risponde di 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 determinato dal fatto del consumatore (ivi compresa iniziativa 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.

## 12 - LIMITE DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore 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, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale, e precisamente la Conv. di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Conv. Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Conv. di Parigi del 1962 sulle responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli art. 1783 e seguenti c.c.; la Conv. di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000 Franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n. 2 CCV.

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.

## 13 - 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 disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

## 14 - RECLAMI E DENUNCE

Il consumatore a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, 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 presentare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art. 13 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.

## 15 - ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO/ RIMPATRIO

Se non già comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile, anzi consigliabile, stipulare presso gli uffici dell'organizzatore o venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni, bagaglio, rimpatrio in caso di incidenti o malattie.

## 16 - FONDO DI GARANZIA

Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato istituito un Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Leg. 111/95, in caso di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzatore per la tutela delle seguenti esigenze:

- rimborso del prezzo versato
  - suo rimpatrio in 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.

## 17 - FORO COMPETENTE/CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Per ogni controversia sarà competente esclusivamente il Foro dove ha sede il Tour Operator.

Di comune accordo peraltro potrà essere previsto che le eventuali controversie siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale composto da tanti Arbitri quante sono le parti in causa più uno che funge da Presidente nominato dagli Arbitri già designati, ovvero, in mancanza, dal Presidente del tribunale ove ha sede legale il Tour Operator.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

### A - DISPOSIZIONE INFORMATIVA

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 negoziate 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.

### 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 e 7; art. 9 1° comma; art. 14 1° comma; art. 15 e 17. 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 relative al contratto di pacchetto turistico (organizzazione, viaggio, ecc) va peraltro 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 d'iscrizione (anche detta "assicurazione obbligatoria") nonché quanto previsto dall'art. 6 delle qui pubblicate Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici. Nel caso di solo trasporto con aerei di linea o con altri mezzi saranno addebitate le somme richieste dai vari fornitori.

DATA DI EDIZIONE: 15 ottobre 2010

VALIDITÀ: dal 1 dicembre 2010 al 15 maggio 2011

Organizzazione tecnica Elios Viaggi Chieti, licenza Categoria A, Decreto Presidenziale Regione Abruzzo n° 135. Pubblicazione redatta conformemente alla Legge Regionale n° 1 del 12/01/98. A norma delle vigenti disposizioni legislative, la Elios Viaggi è assicurata per la responsabilità civile con "SAI La Fondiaria Assicurazioni Spa".

Timbro Agenzia Rivenditore