

PREMESSE

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.

b) Il Consumatore ha diritto di ricevere (per via telematica al proprio indirizzo e-mail) copia del contratto di vendita di pacchetto turistico, che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto.

1. DEFINIZIONI

Si riportano di seguito le definizioni relative ai termini utilizzati nel presente contratto:

i) "pacchetto turistico": l'insieme di viaggi, vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due dei tre elementi (di seguito indicati ai punti a., b. e c.), venduti o offerti in vendita ad un prezzo forfettario, di durata superiore alle 24 ore o estesi ad un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- a. trasporto,
- b. alloggio,
- c. servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico";

ii) "Organizzatore": (a) colui che, in possesso delle autorizzazioni amministrative previste dalla legge, realizza la combinazione degli elementi di cui al punto precedente (i) o si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfettario a procurare a terzi pacchetti turistici; (b) l'associazione senza scopo di lucro che svolge l'attività di Organizzatore nel rispetto della normativa in vigore. L'Organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un Venditore;

iii) "Venditore": (a) colui che, in possesso delle autorizzazioni amministrative previste dalla legge, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del precedente punto i) verso un corrispettivo forfettario; (b) l'associazione senza scopo di lucro che svolge l'attività di vendita di viaggi nel rispetto della normativa in vigore;

iv) "Consumatore": chi acquista un pacchetto turistico a scopi non professionali, nonché qualunque persona anche da nominare, purché munita di tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquisire senza remunerazione un pacchetto turistico;

v) "Catalogo": la pubblicazione che illustra le caratteristiche dei pacchetti turistici commercializzati, recante le informazioni previste come obbligatorie dalla legge.

vi) "Programma fuori Catalogo": il documento allegato al Catalogo e integrativo dello stesso, contenente il programma di viaggio

vii) "Prenotazione": la manifestazione della volontà del Consumatore di acquistare un pacchetto

turistico. Nel Catalogo, la prenotazione può essere qualificata come irrevocabile per un certo periodo di tempo.

2. FONTI

Il presente contratto è regolato dalle previsioni che seguono e dal Decreto Legislativo n.111 del 17 marzo 1995, dalla Direttiva 90/314/CEE, dalle Convenzioni Internazionali in materia, ed in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 20 aprile 1970, resa esecutiva con legge 29 dicembre 1977, n.1084, dalla Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 maggio 1932, n.41, dalla Convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con legge 2 marzo 1963, n.806, in quanto applicabili ai servizi oggetto del pacchetto turistico, nonché dalle previsioni del decreto legislativo 70/2003 in tema di commercio elettronico e del d.P.R. 445/2000 in tema di firma digitale, e delle norme del codice civile e delle altre norme di diritto interno, in quanto non derogate dalle previsioni del presente contratto.

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 sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'Organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa Responsabilità civile;
- periodo di validità del Catalogo o del Programma fuori Catalogo;
- cambio monetario di riferimento, ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

4. PRENOTAZIONI

1. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo reso disponibile insieme alla documentazione contrattuale, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Consumatore, che ne riceverà copia.

L'accettazione della prenotazione si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui il Venditore invierà relativa conferma, anche per via elettronica, al Consumatore.

E' fatto salvo il diritto del Consumatore di recedere secondo quanto previsto dal presente contratto e dalla normativa in vigore.

2. Le indicazioni organizzative del viaggio come ad esempio orari, località di sosta intermedia e coincidenze (art.8, comma 2 del Decreto Legislativo n.111 del 17 marzo 1995), non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, possono essere fornite per iscritto dall'Organizzatore a mezzo posta prioritaria o a mezzo posta elettronica, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

3. L'Organizzatore non può avvalersi della facoltà di cui al punto 2 qualora i cambiamenti siano tali da modificare l'oggetto della prestazione.

4. Il Consumatore potrà richiedere all'atto della prenotazione servizi particolari o aggiuntivi o alternativi, che saranno oggetto di accordi specifici, purché ne risulti possibile l'attuazione.

5. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel Catalogo o nel Programma fuori Catalogo. Tale prezzo potrà essere modificato, fino a 20 giorni precedenti la partenza, solo in caso di variazioni del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le tasse di imbarco o sbarco nei porti e negli aeroporti e del tasso di cambio applicato (quale previsto nel Catalogo o nel Programma fuori Catalogo). La revisione del prezzo sarà determinata in proporzione alle variazioni dei citati elementi. Al Consumatore verrà fornita l'esatta indicazione della variazione dell'elemento di prezzo che ha determinato la revisione stessa.

6. MODALITA' DI PAGAMENTO

Per accedere al pacchetto turistico oggetto di questo contratto, il Consumatore deve versare un acconto. La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, è precisata nel Catalogo. L'acconto deve essere versato all'atto della prenotazione. Il Catalogo o il Programma fuori Catalogo indicano la data, comunque anteriore alla partenza, entro cui dovrà essere effettuato il saldo.

Il mancato pagamento dell'acconto alla data stabilita determina la risoluzione del contratto.

7. RECESSO DEL CONSUMATORE

1. Il Consumatore, senza pagare penali, può recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sua stipula, inviando a) una raccomandata A/R oppure b) un telegramma o un fax o un messaggio di posta elettronica al Venditore. Se si avvale di uno degli strumenti di cui al punto b), il Consumatore deve inviare, nelle 48 ore successive, una raccomandata A/R di conferma.

2. Inoltre, il Consumatore può recedere dal contratto entro due giorni dal momento in cui ha avuto comunicazione di una modifica, inviando un telegramma o un fax o un messaggio di posta elettronica al Venditore nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art.5 in misura eccedente il 10%;
- variazione significativa 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.

3. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la modifica proposta dall'Organizzatore si intende accettata.

4. Nei casi di modifica di cui sopra, il consumatore ha 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, oppure
- 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, fermo restando quanto indicato al successivo comma 5.

5. Al Consumatore che receda dal contratto prima della partenza per le ipotesi elencate al comma 2. verrà addebitato – al netto dell'acconto versato di cui all'art. 6 - l'importo della penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori Catalogo (oltre al costo individuale di gestione pratica). L'addebito è escluso nel caso di violazione o comunque di parziale o errato adempimento degli obblighi imposti al Venditore dall'art.8.1 del Decreto Legislativo n.111 del 17 marzo 1995.

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

1. Se, prima della partenza, l'Organizzatore comunica per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico e propone una soluzione alternativa, il Consumatore può esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata oppure di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi dei commi 2 e 3 del precedente articolo 7).

2. Il Consumatore 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, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

3. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del Consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art. 7), il Venditore restituirà al Consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'Organizzatore. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il Consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7, comma 5 qualora fosse egli ad annullare.

9. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

1. Dopo la partenza, allorché una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, l'Organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Consumatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, che sia provato dal Consumatore.

2. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il Consumatore non la accetta per un giustificato motivo, l'Organizzatore mette a disposizione del Consumatore un mezzo di trasporto equivalente, per il ritorno al luogo di partenza o ad un altro luogo convenuto, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

10. SOSTITUZIONI

1. Il Consumatore rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:
 - l'Organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
 - il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (sanciti dall'art.10 del Decreto Legislativo n.111 del 17 marzo 1995) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;

- il soggetto subentrante rimborsi all'Organizzatore tutte le spese effettivamente e ragionevolmente sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

2. Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui al comma 3. del presente articolo.

3. In relazione ad alcune tipologie di servizi, come ad esempio il trasporto aereo, 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 comma 1. L'Organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi, purché ragionevole e opportunamente documentata. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'Organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

11. OBBLIGHI DEL CONSUMATORE

1. Durante l'effettuazione del viaggio i Consumatori partecipanti dovranno essere muniti di documenti d'identità validi per l'espatrio per tutti i paesi toccati dall'itinerario nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. I Consumatori partecipanti dovranno altresì attenersi all'osservanza delle istruzioni di normale prudenza e diligenza fornite dall'Organizzatore e dai suoi preposti nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative relative al pacchetto turistico. I Consumatori partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa delle loro inadempienze nel corso del viaggio.

2. Il Consumatore è tenuto a fornire 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 dei danni ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

12. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

1. 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.

2. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi cui il servizio si riferisce, l'Organizzatore ha 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.

13. REGIME DI RESPONSABILITA'

1. 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.

2. 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 è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

3. L'Organizzatore e il Venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità, quando provino che la mancata od inesatta esecuzione del contratto sia imputabile al 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, ovvero da un caso fortuito o da forza maggiore oppure da circostanze che i medesimi Organizzatore o Venditore non potevano, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

1. Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità di risarcimento 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 aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'Organizzatore.

2. In ogni caso il limite di risarcimento non può superare l'importo di "2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose" previsto dall'art. 13 n° 2 CCV (pari a circa 6.150 euro) e di 5000 Franchi oro Germinal (pari a circa 15.400 euro) per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art. 1783 del codice civile..

15. OBBLIGO DI ASSISTENZA

1. 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.

16. RECLAMI E DENUNCE

1. 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.

2. Il Consumatore può altresì sporgere reclamo all'Organizzatore mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

17. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

1. Anche nei casi in cui non siano espressamente comprese nel prezzo, il Consumatore ha il diritto di stipulare, al momento della prenotazione, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, contro il rischio di infortuni e di smarrimento o distruzione dei bagagli.

2. Analogamente, il Consumatore deve avere la possibilità di stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti o malattie.

18. FONDO DI GARANZIA

1. E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo 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

2. Il fondo fornisce 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.

3. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349; pubblicato in G.U. n. 249 del 12/10/1999 (ai sensi dell'art. 21 n.5 D. lgs. n.111/95).

19. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

1. In caso di controversia tra l'Organizzatore e/o il Venditore ed il Consumatore, l'Organizzatore e il Venditore si impegnano a sottoporsi ad un tentativo di conciliazione.

2. Tale tentativo sarà espletato presso lo Sportello di Conciliazione della Camera di Commercio competente per territorio, secondo il luogo di residenza del Consumatore, ovvero presso lo Sportello di Conciliazione telematico Risolvionline, all'indirizzo: www.risolvionline.com.

ADDENDUM 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 fornitura 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 nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

ADDENDUM 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.).