

Condizioni generali di contratto

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- Campo di applicazione.** Le presenti condizioni contrattuali si applicano ai pacchetti turistici con definito itinerario come dall'art. 2 n. 1 del decreto legislativo n. 111 del 17/03/1995 all'attuazione della Direttiva CEE (di riforma del diritto legale). Per i servizi turistici non compresi al prezzo o al viaggio (servizi) - che costituiscono la parte significativa del pacchetto turistico - si intendono quelle prestazioni come tali espressamente previste dai contratti o comunque fondamentali a fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato. Il pacchetto turistico è disciplinato, oltre alle delle presenti Condizioni Generali, anche dalle clausole contrattuali contenute nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore, nei depliant, opuscoli o qualsivoglia altra documentazione illustrativa del pacchetto turistico.
- Fonti legislative.** Il contratto di cui al programma qui pubblicato ed emanato in virtù dell'offerta di un pacchetto turistico, è disciplinato, per quanto non previsto dalla Direttiva CEE 31/05/90 e dal decreto legislativo n. 111 del 17/03/1995, dalla legge n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione di Bruxelles II 23/04/1970 (nota innanzi CCV), sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale - che esteri. I contratti concernenti l'offerta di una sola delle prestazioni indicate dall'art. 1, delle seguenti disposizioni della CCV: art. 1 n. 3 e n. 6, art. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative all'obbligo di segnalazione o pacchetto turistico.
- Prenotazioni.** La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, completa in ogni sua parte e sottoscritta. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e al termine perfezionato, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta dalla parte dell'Organizzatore (o l'Agenzia di viaggi venditrice (o l'organizzatore T.A.), in possesso di regolare licenza, potrà rinunciare al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del decreto legislativo n. 111/95 copia conforme solo se già in possesso della copia di cui al precedente paragrafo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli o negli altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dal T.O. o il legittimo adempimento degli obblighi previsti a seguito dell'art. 6 del decreto legislativo n. 111/95, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. La vendita del pacchetto turistico attraverso l'A Agenzia di viaggi, non implica esenzione del pacchetto turistico ai fini del diritto di recesso.
- Pagamenti.** L'importo della prenotazione dovrà essere versato in una quota di iscrizione quando prevista, e un secondo pari al 25 per cento della quota di partecipazione, mentre il saldo del prezzo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza. Qualora invece la prestazione non venisse effettuata dopo il termine di cui al precedente paragrafo, il prezzo globale del viaggio, compresa la quota di iscrizione, dovrà essere versato in un'unica soluzione.
- Aumento del prezzo.** I prezzi indicati nel contratto possono essere aumentati soltanto in seguito a variazioni di: costi di trasporto, assicurazioni, carburante, di franchigia su alcune tipologie di servizi turistici e quali include, tasse di affittaggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, tasse di cambio applicati al pacchetto. Le variazioni vengono accettate in riferimento ai parametri di cui al precedente comma sulla base del costo dei servizi e del costo dei servizi vigenti alla data di pubblicazione del programma. I prezzi non possono comunque essere modificati nei 25 (venti) giorni antecedenti il giorno stabilito per la partenza.
- Obbligo del T.O. in caso di modificazione del viaggio.** Il T.O., qualora prima della partenza sia costretto a modificare o a cambiare significativamente il prezzo o altri elementi essenziali del contratto è tenuto a darne tempestiva comunicazione al consumatore. A tal fine si considera una modifica una modifica del prezzo superiore al 10% (dieci per cento) del medesimo. Il T.O., qualora, dopo la partenza, non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati nel contratto, dovrà proporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore, e qualora le proposte non fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, invitare il consumatore in misura pari a tale differenza. Qualora non risultasse alcuna soluzione alternativa o quella proposta dal T.O. venisse rifiutata dal consumatore per comprovate e determinate ragioni, sarà obbligo del T.O. fornire, senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza e al stesso luogo eventualmente previsto, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile e mantenimento pacifico.
- Modifiche richieste dal consumatore.** Le modifiche a compiersi prima che accettate, obbligano il T.O. soltanto se e nell'entità in cui possono essere soddisfatte. In ogni caso, la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore della maggior spesa risultante.
- Recesso del consumatore.** Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcun costo, soltanto allorché il viaggio comunicato ha modificato un elemento essenziale, ai sensi del precedente art. 6. Il recesso, sempre che abbia dato luogo alla comunicazione della propria decisione al T.O. o al T.A. entro 2 (due) giorni lavorativi da quando è venuta a conoscenza della modifica. Dov'esservi il recesso, ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto turistico, ovvero al solo rimborso della parte del prezzo già corrisposta al momento del recesso. Qualora il consumatore decida di usufruire di un altro pacchetto dovrà essere di cui non inferiore a quello originariamente previsto. Se il T.O. o il T.A. non sono in grado di proporre un pacchetto di importo equivalente o superiore, il consumatore ha diritto al rimborso dell'importo della differenza. Al consumatore che receda dal contratto per causa di forza maggiore, previsti nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati la quota di iscrizione, se prevista, nonché il costo di cancellazione per il recesso e sempre che non sia stato formalmente stabilito nel programma di viaggio, le somme cui di seguito indicate: a) Viaggi, crociere e soggiorni individuali (T.O. e T.A.): -10% della quota di partecipazione sino a 15 giorni di permanenza prima della partenza; -30% della quota di partecipazione sino a tre giorni lavorativi prima della partenza - nessun rimborso dopo tali termini; b) Viaggi collettivi (T.O. e T.A.): -10% del gruppo Europa - Viaggi di gruppo con altri mezzi; -10% della quota di partecipazione sino a 21 giorni di calendario prima della partenza, nessun rimborso dopo tali termini; c) Crociere con nave noleggiata - Viaggi collettivi internazionali: -10% del gruppo Eurocontinentali - 10% della quota di partecipazione sino a 31 giorni di calendario prima della partenza - 25% della quota di partecipazione da 32 a 21 giorni di calendario prima della partenza - 30% della quota di partecipazione da 20 a 11 giorni di calendario prima della partenza; 75% della quota di partecipazione da 10 giorni di calendario a 2 giorni lavorativi prima della partenza; - nessun rimborso dopo tali termini.
- Cessione del contratto.** Il Consumatore rinunciatario può fare cessione di un altro persona, sempre che: a) il T.O. ne sia informato per iscritto entro 4 (quattro) giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le modalità del recesso; b) non si ostino ragioni all'invio del passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto e comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario; c) il soggetto che subentra larghi intendimenti T.O. di tutte le spese anticipate e dei danni subiti a causa dell'eventuale sostituzione nella misura che gli sarà indicata all'atto della cessione del contratto.

- Cancellazione del pacchetto.** Il consumatore potrà esercitare il diritto di recesso, decedendo al contratto, qualora il T.O. (organizzatore) o la parte dipendente, in impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del consumatore. Il T.O. può altresì cancellare il pacchetto quando non si stabilisca un numero minimo di partecipanti previsto nel programma o sempre quando sia venuta a conoscenza dei partecipanti nei termini specificati da ogni singolo programma e previsti dai precedenti paragrafi, sia come numero minimo del recesso o al precedente art. 6 comma 1, il T.O. sarà tenuto al solo rimborso della somma percepita entro 7 (sette) lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, esclusa ogni ulteriore indennità.
- Obblighi dei partecipanti.** I partecipanti saranno tenuti a munirsi di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi della destinazione, nonché di visto di soggiorno di transito e di eventuali servizi obbligatoriamente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di norme previste e di legge o di tutte le formalità d'ingresso T.O. o T.A., nonché regolamenti e alla disposizioni amministrative e legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che il T.O. o T.A. dovesse subire a causa della loro inadempienza alle obbligazioni stabilite. Il consumatore è tenuto a fornire al T.O. tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'eventuale adempimento di qualsiasi altro contratto di natura assicurativa stipulato dal T.O. o T.A. e responsabile verso il T.O. del pregiudizio causato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto al T.O. o T.A. all'atto della prenotazione, quella persona non-estero che potranno eventualmente formare oggetto di accordi stipulati nelle modalità del viaggio, sempre che non risultino pacifici l'attuazione.
- Classificazione alberghiera.** La classificazione alberghiera, in assenza delle classifiche ufficiali, è basata sulle informazioni pubblicate dall'Autorità dei Paesi anche membri dell'U.E. cui il relativo servizio si riferisce e stabilita dal T.O. in base ai suoi criteri di valutazione del livello di qualità, può non corrispondere, in alcuni casi, alla classificazione fatta dalle competenti Autorità, dagli Enti Turistici Governativi o dagli alberghi stessi. Per quei Paesi dove esiste una classificazione ufficiale, lo stesso è comunque riportata in una tabella comparativa nella pagina del programma di viaggio o annesso al testo descrittivo del viaggio. Nel caso di cui i servizi alberghieri siano a forfait e in quelle diverse da quelle indicate nel contratto, il consumatore sarà tenuto esclusivamente al pagamento del rimborso degli eventuali maggiori incassi versati.
- Responsabilità dell'Organizzatore.** Il T.O. è responsabile 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 limitati del servizio, a meno che provenga l'evento derivato da fatto del consumatore (o complice) o da fatto di terzi autoritariamente assolti da qualsiasi forma di colpa dell'evento. Sono però esclusi i fatti o da soggetto autorizzato alla fornitura dei servizi previsti in contratto, da esso forniti, da forza maggiore, ovvero da evento che lo stesso T.O. non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere e evitare.
- Limiti del risarcimento.** Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore non potrà, in ogni caso, essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni di cui all'inadempimento non ha determinata la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale e precisamente: la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato al Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario nel testo modificato nel 1990 - COTIF -; la Convenzione di Parigi del 1962 volte riguardante gli elicotteri, nel testo di Parigi del 1978 e in codice; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulle responsabilità per l'Organizzatore. Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse subito modificazioni o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti assicurati previsti dalle fonti del diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.
- Obbligo di assistenza.** Il T.O. deve prestare al consumatore la misura di assistenza in merito del criterio di diligenza professionale, esclusivamente in riferimento agli obblighi e proprio carico per il soddisfacimento di legge e di contratto.
- Reclami e denuncia.** Il consumatore, a presa di conoscenza, deve denunciare per iscritto, nella forma di reclamo, al T.O., le difformità ed il vizio del pacchetto turistico, nonché l'inadempimento nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del suo verificarsi, se non immediatamente conoscibile, entro 10 (dieci) giorni dalla data del previsto ritorno presso la località di partenza. La denuncia non è necessaria se il T.O., personalmente o a mezzo esclusivo dei suoi dipendenti, ha riconosciuto l'esistenza dell'eventuale, del vizio o della inadempimento. Ovvero i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, il T.O. anche a mezzo dei suoi collaboratori in loco, deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art. 13 al fine di risolvere una persona ed essere indennizzato. Analogamente dovrà provvedere il T.O., anche nel caso di reclamo presentato alternamente dai servizi, garantendo in ogni caso una soluzione rispetto alle richieste del consumatore. Il consumatore decide di diritto di chiedere al T.O. il rimborsamento degli eventuali danni per perdita di denari, oggetti di rilevante valore economico e loss of enjoyment, qualora non abbia denunciato per iscritto detti danni al T.O. prima dell'inizio del viaggio o, comunque, al momento, non li abbia denunciati. Non vanno presi in considerazione i danni e alla fine del soggiorno, alcuna contestazione a riguardo della quota di partecipazione del viaggio e soggiorni. Al momento della prenotazione, si intende che il cliente accetta le quote stampate sul catalogo, le quali sono comprensive di una serie di prestazioni o di costo di vari servizi, tra cui le spese organizzative e dei rappresentanti (costi, il margine commerciale, ecc.).
- Sostituzione di vetture e di imprese alberghiere.** E' necessaria al T.O. la facoltà di sostituire i vetture e gli alberghi previsti con altri di analoghe caratteristiche, nel caso che ciò si rendesse necessario per motivi operativi o per altra ragionevole causa.
- Coperture assicurative.** Firma della polizza e polizza, anzi consigliabile, stipulare presso il T.O. o il T.A. una polizza polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del viaggio, i ritardi e bagagli. Sulla stessa polizza stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di trasporto in caso di infortuni e malattie (relativi impatti non sono compresi nel costo del viaggio). Le coperture assicurative debbono essere art. 20 decreto legislativo n. 111/95, e comunque, della documentazione del pacchetto turistico.
- Fondo di garanzia.** Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è prevista l'istituzione di un Fondo Nazionale di Garanzia dal consumatore potrà rivolgersi ai sensi dell'art. 21 D. Leg. n. 115, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti obbligazioni: a) rimborso del prezzo versato; b) il rimborso nel caso di viaggio annullato; il fondo avrà altresì funzione immediata di copertura economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenza imprevista e meno il comportamento del T.O. Le modalità di intervento del Fondo verranno stabilite con decreto del Presidente del Consiglio ai sensi dell'art. 21 n. 5 D. Leg. n. 115/95.
- Foto complete.** Per ogni conoscenza dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il T.O. dove ha sede legale l'Organizzatore.
- Organizzazione Tecnica: Agenzia Viaggi - D'Assisi snc - N. 775**