

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dalla L. 17/12/1979 n° 1094 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 in quanto applicabile - nonché dal Codice del Consumo, dal Codice del Turismo e loro successive modificazioni.

## 2. AUTORIZZAZIONI

L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile.

## 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

- a) organizzatore di viaggio, il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;
- b) venditore, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 e verso un corrispettivo forfetario;
- c) consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

## 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: "I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzato, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici, non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art.36 Codice del Turismo, che costituiscono, con la soddisfazione delle esigenze richieste dal pacchetto turistico art. 34 Codice del Turismo".

L'organizzatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 35 e 36 Codice del Turismo), che è anche documento per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

## 5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - 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 del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 39 Codice del Turismo);
- prezzi e criteri di adeguamento in conseguenza alle variazioni di costo 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 ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo del catalogo o del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

## 6. PENALITÀ

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e della data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

## 8. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi fatti o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e adeguato in conseguenza alle variazioni di costo 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 ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo del catalogo o del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

## 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, né da immediatamente avvio in forma scritta al consumatore, dovrà avvertire il tipo di modifica e il prezzo da versare. Che non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di acquistare la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostituito ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10. 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. 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, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al consumatore il doppio di quanto pagato dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma offerta dalla restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui al consumatore sarebbe in grado di data debitrice secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 10. RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%; - modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della conclusione del pacchetto turistico, comprensivamente 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 data 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. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza e al fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, a penale nelle seguenti misure: 20% della quota di partecipazione da 30 a 21 giorni di calendario prima della partenza; 50% 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 3 giorni di calendario prima della partenza; nessun rimborso oltre tali termini. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

## 11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano in valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore non sia accettata dal consumatore per comprovati giustificati motivi, 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

partuto, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

## 12. SOSTITUZIONI

Il consumatore rinunciato può farsi sostituire da altra persona sempre che: a- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; b- il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Codice del Turismo); c- il cessionario sia in possesso del passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c- i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d- il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

## 13. OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso i competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiarsicuri.it ovvero la Centrale Operativa telefonica al numero 06.491115) adeguandosi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale scrutinio. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della legge di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relativi al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore, il venditore o l'organizzatore possono subire anche a causa del mancato rispetto degli sopra indicati. 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 surrogio di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al danno di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari esigenze personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità di assistenza, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo ed in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni e simboli indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da determinare una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## 15. RISARCIMENTO DEI DANNI

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 (vi 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, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da causa di forza maggiore che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. In alcun caso il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da determinare una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## 16. LIMITI DI RESPONSABILITÀ

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 (vi 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, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da causa di forza maggiore che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. In alcun caso il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da determinare una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## 17. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale e ragionevolmente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge di cui all'art. 15 del presente Contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), qualora la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è discesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

## 18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni reclamo nell'esecuzione del contratto deve essere contestato al consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il consumatore dovrà altresì - a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

## 19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPIANTO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

## 20. FONDO DI GARANZIA

Presso l'ufficio dei Ministri-Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo opera il fondo nazionale di garanzia, per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore (ai sensi dell'art. 51 Codice del Turismo). Le modalità di gestione e di funzionamento del fondo sono determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o con decreto del Ministro delegato, di concerto con il ministro dell'economia e delle finanze e con il Ministero dello sviluppo economico.

## 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. 1, n. 3 e 6, art. 6, art. 17 e 23, art. 24 e 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle stabilite dal contratto di organizzazione di viaggio, e dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

### B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

Ai contratti di cui sopra sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 19. L'applicazione della presente clausola assicurativa è subordinata alla conclusione del contratto di pacchetto turistico (organizzazione, viaggio ecc.) va pertanto inteso con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).