

Condizioni di Contratto

ART.1 PREMESSA

NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che il Decreto Legislativo n.111 del 17.3.1995 di attuazione della Direttiva 90/314/CE, dispone, a protezione del consumatore, quanto segue:

a) l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, a cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 3/1, lettera a, D. Lgs. 111/95),

b) il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi, ed il Consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore (art.6 D. Lgs. 111/95), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art.19 delle presenti condizioni generali di contratto,

c) la nozione di pacchetto turistico (art.2 D. Lgs. 111/95) è la seguente: "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 ventiquattro ore, ovvero estendenti per un periodo di tempo comprendente almeno una notte: 1) trasporto, 2) alloggio, 3) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio...(omissis)... che costituiscano parte significativa del «pacchetto turistico»,

ART.2 FONTI LEGISLATIVE

Oltre che dalle presenti condizioni generali, il contratto di vendita di pacchetto turistico è regolato anche da tutte le clausole e dalle comunicazioni contenute nella documentazione di viaggio consegnata al cliente consumatore. Il predetto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni – in quanto applicabili – della Legge 27/12/1977 n.1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione

Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) sottoscritta a Bruxelles il 23.4.1970, nonché dal sopraccitato Decreto Legislativo 17.3.1995 n.111. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decreto Legislativo n.111/95, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

ART.3

INFORMAZIONE OBBLIGATORIA E SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare nel 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:

1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore,
2. estremi della polizza assicurativa relativa alla responsabilità civile,

3. periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo,

4. cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore,

SCHEDA TECNICA:

Validità catalogo: 01/01/2006 – 30/11/2006

Organizzazione tecnica:

GRUPPO VIAGGI s.r.l.

Estremi autorizzazione amministrativa dell'organizzazione:

GRUPPO VIAGGI PONTE Autorizzazione Regione Lombardia D.D.01/ADV del 08/01/03

Polizza Responsabilità civile:

GRUPPO VIAGGI Lloyd Adriatico N. 85722232

ART.4 PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente consumatore 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'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decreto Legislativo n.111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

ART. 5 PAGAMENTI

Al momento della prenotazione dovrà essere versato il saldo. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto. Resta inteso che nei casi di applicazione delle penali per il recesso del consumatore, ai sensi del successivo art.7, l'organizzatore è espressamente autorizzato a trattenere le somme ricevute come acconti a valere sulla penale ad esso spettante.

ART.6 PREZZI

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo, opuscolo, ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti. Il prezzo potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza, e soltanto in conseguenza della variazione di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante,
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti, negli aeroporti ecc...,
- 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 ivi riportata in catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata in

catalogo o nel programma fuori catalogo (o scheda tecnica).

ART.7 RECESSO DEL CLIENTE - PENALI

Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché a titolo di penale, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. n.6 in misura superiore al 10%,
- modificazione in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico considerato nel suo complesso, e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza, e non accettata dal cliente consumatore.

Nei casi di cui sopra, il cliente consumatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo, ovvero di un pacchetto turistico o singolo servizio di importo inferiore, con la restituzione della differenza di prezzo,

- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta e materialmente incassata dall'organizzatore. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento dell'effettivo ricevimento della comunicazione di richiesta di rimborso. Il cliente consumatore dovrà comunicare per iscritto all'organizzatore la 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 di cui al primo comma del presente articolo. In difetto di espressa comunicazione entro il termine di cui sopra, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al cliente consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate nei precedenti commi di cui al presente articolo verrà addebitato, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5, 1° comma, oltre alle spese per l'apertura e la gestione della pratica, l'importo della penale nella misura di seguito indicata, calcolata in percentuale sulla quota di partecipazione 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 di inizio del viaggio):

a) In caso di annullamento l'importo della penale dovuta sarà determinato con le modalità e nelle percentuali sotto indicate:

- dalla prenotazione fino a 29 giorni prima della partenza: 5%
- da 28 giorni a 15 giorni prima della partenza: 30%
- da 14 giorni a 4 giorni prima della partenza: 70%
- da 3 giorni fino al giorno della partenza: 100%

Restano escluse dall'applicazione delle penali le quote d'iscrizione nonché le assicurazioni obbligatorie, pertanto, quote d'iscrizione ed assicurazioni obbligatorie non verranno in ogni caso rimborsate.

Nessun rimborso spetta a chi non si presenterà alla partenza del viaggio, a chi rinuncerà al viaggio o

Condizioni di Contratto

soggiorno iniziato, o a chi utilizzerà parzialmente il viaggio e/o i servizi prenotati, e a chi non potrà effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali per l'espatrio. Ai fini di quanto previsto dal presente articolo saranno ritenute valide solamente le comunicazioni di rinuncia o cambiamento effettuate con raccomandata con avviso di ricevimento, ed il timbro postale farà fede in ordine alla valutazione dei termini. Gli eventuali rimborsi saranno corrisposti mediante assegno soltanto a nome dell'intestatario della prenotazione. Nel caso di gruppi precostituiti, gli importi cui sopra verranno concordati di volta in volta all'atto della sottoscrizione del contratto. In caso di mancato specifico accordo, pertanto, si applicheranno gli importi previsti nel presente articolo.

ART.8 MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico proponendo una soluzione alternativa, il cliente consumatore potrà esercitare alternativamente i diritti di ottenere la restituzione delle somme già pagate o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente art. 7), sempre che l'annullamento non dipenda da fatto allo stesso imputabile. Il cliente consumatore può esercitare i diritti di cui sopra anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel catalogo o nel programma fuori catalogo. 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 cliente consumatore delle eventuali alternative offerte dall'organizzatore (ai sensi del precedente art. n.7), l'organizzatore che annulla (ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito dall'art.1469 bis n.5 cod. civ.), restituirà al cliente consumatore il doppio di quanto effettivamente pagato dal cliente stesso, e materialmente incassato dall'organizzatore e/o venditore. La somma oggetto di restituzione, in ogni caso, non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il cliente consumatore sarebbe in pari data debitore, secondo quanto previsto dal precedente art.7, 4° comma, qualora fosse egli ad annullare.

ART. 9 MODIFICHE SUCCESSIVE ALLA PARTENZA

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

venga rifiutata dal cliente consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà, senza supplementi di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originariamente previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente con la disponibilità del mezzo e di posti reperibili, e rimborserà lo stesso cliente consumatore nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

ART. 10 SOSTITUZIONI, CESSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art.10 D. Lgs. 111/95, il cliente consumatore, qualora si trovi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico, potrà farsi sostituire da altra persona, a condizione che:

a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione riportante le generalità del cessionario,

b) il sostituto cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio e, in particolare, i requisiti relativi al passaporto, ai visti ed ai certificati sanitari,

c) il cessionario subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli sarà quantificata all'atto della cessione, ovvero preventivamente a seguito di sua specifica richiesta. Ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito dal secondo comma dell'art.10 D. Lgs. 111/95, il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili nei confronti dell'organizzatore per il pagamento del saldo del prezzo, nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Il cedente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere l'ammontare delle spese relative all'apertura della pratica. In relazione ad alcune tipologie di servizi può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro i termini previsti al precedente punto a). In tale caso l'organizzatore ed il venditore non saranno responsabili dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte di terzi fornitori di servizi. L'organizzatore comunicherà comunque tempestivamente alle parti interessate l'eventuale mancata accettazione prima della partenza.

ART.11 OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno

e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi, inoltre, dovranno attenersi strettamente all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, alle indicazioni specifiche in vigore nei singoli paesi destinazione del viaggio, oltre che a tutte le indicazioni ed alle informazioni fornite dall'organizzatore o dai suoi preposti, 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 sopra menzionate obbligazioni. Il cliente 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 surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno, ed è responsabile nei confronti dell'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

ART.12 RICHIESTE PARTICOLARI

Il cliente consumatore comunicherà per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali e/o servizi aggiuntivi sulle modalità del viaggio, che potranno formare oggetto di accordi specifici, espressamente accettati in forma scritta, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Eventuali modifiche richieste dopo la conclusione del contratto comporteranno l'addebito delle maggiori spese sostenute.

ART.13 CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

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. 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 depliant, secondo propri criteri di valutazione e standard di qualità, una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da consentire una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del cliente consumatore.

ART.14 REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al cliente consumatore a causa dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse siano effettuate in proprio, che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese eventuali 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 ragionevolmente prevedere o risolvere secondo l'ordinaria diligenza professionale. 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 di tale responsabilità previsti dalla legge e convenzioni sopra menzionate. Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal cliente consumatore durante lo svolgimento del viaggio, e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, sono del tutto estranee all'oggetto del contratto stipulato con l'organizzatore.

Condizioni di Contratto

ART.15 LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona 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 sia 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 Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 50.000 Franchi oro Germinal per previsto dall'art.13 n.2 CCV, e di 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art.1783 cod. civ.

ART.16 OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al cliente consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente con specifico riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (art.14 e 15), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o forza maggiore.

ART.17 RECLAMI E DENUNCE

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art.19 D. Lgs 111/95, 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. Il consumatore può altresì 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.

ART.18 ASSICURAZIONI SPESE ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Ferma l'obbligatoria copertura assicurativa dell'organizzatore e del venditore per quanto riguarda la Responsabilità Civile verso il cliente, ai sensi di quanto previsto all'art.20 D. Lgs 111/95, la copertura assicurativa per i rischi derivanti dall'annullamento del pacchetto, o infortuni prima della partenza, danneggiamento o smarrimento bagaglio, spese di rimpatrio in caso di incidente o malattia durante il viaggio, potrà essere invocata dal cliente solo ove espressamente compresa nel prezzo d'acquisto del pacchetto o contratto separatamente tramite l'organizzatore o il venditore. Pertanto, se non espressamente comprese nel prezzo, o comunque incluse nel pacchetto turistico, è possibile, ed, anzi consigliabile, stipulare o eventualmente integrare quelle già incluse al momento della prenotazione (unico momento possibile) presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore (agente di viaggi), speciali polizze

assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento della prestazione richiesta o a copertura di infortuni e perdita e/o danneggiamento parziale o totale dei bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese necessarie per il rimpatrio d'urgenza in caso di incidenti o malattie. I dettagli relativi alle coperture ed alle condizioni generali, nonché ai relativi costi, saranno comunicati di volta in volta a seguito di richiesta specifica da parte del cliente.

ART.19 FONDO DI GARANZIA

È istituito presso la Direzione Generale per il turismo del Ministero delle attività produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 D. Lgs 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato, b) 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. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23.7.1999, n.349 G.U. n.249 del 12.10.1999 (ai sensi dell'art.21 n.5 del D. Lgs. 111/95).

ADDENDUM: CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi l'offerta del solo servizio di trasporto, o del solo servizio 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 n.6, artt.da 17 a 23, artt. da 24 a 31, per quanto riguarda le previsioni differenti da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

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.12, art.13, art.18, art.20. 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...)