

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## 1. PREMESA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO. Premessa che:

a) il decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 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, debbono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 3° lett. a.d.lgs. 111/95)

b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 del d.lgs. 111/95), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto.

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 combinazione prefissata di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti o offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

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

**2. FONTI LEGISLATIVE.** Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle 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 dalle disposizioni - in quanto applicabili - della L.27/12/1977 n°1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché del sopraccitato Decreto Legislativo 111/95.

## 3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDE TECNICHE.

- Organizzazione tecnica Turgranda Srl - Corso Nizza, 21 - 12100 Cuneo
- Autorizzazione amministrativa n. 22 AG.V. del 14/10/2004 in conformità con quanto disposto dalla Legge Regionale n.15 del 30/3/1988
- Polizza assicurativa RC n. 143431 stipulata con Mondial Assistance Italia S.p.A. in conformità con quanto previsto dagli articoli 15 e 16 del d.lgs. 111/95
- Il presente catalogo è valido per il periodo dall'01/04/2005 al 31/10/2005
- I cambi di riferimento sono quelli rilevati dalla B.CE/UE.U.C. pubblicati sul "Il sole 24 ore" relativi al giorno 01/10/2004.

**4) PRENOTAZIONI.** La domanda di prenotazione deve 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 si intende perfezionata con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo telematico, al cliente 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 scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal d.lgs. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

**5) PAGAMENTI.** All'atto della prenotazione dovrà essere versato, a titolo di acconto, il 25% del prezzo del pacchetto turistico; il saldo dovrà essere versato almeno 20 giorni prima della partenza, oppure in concomitanza con la presentazione, se questa è effettuata nei 20 giorni antecedenti la partenza.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

**6) PREZZO.** I prezzi dei pacchetti turistici pubblicati su questo catalogo sono espressi in Euro e sono stati calcolati in base ai costi alberghieri in vigore nel mese di Ottobre 2004. Essi potranno essere variati fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante e delle coperture assicurative;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici qui imposte;
- 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 inderogano sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale massima dell'80%.

Le quote non subiranno variazioni per oscillazioni del cambio al di sotto del 3%. Qualora l'oscillazione dovesse essere superiore a tale percentuale, l'adeguamento verrà applicato per intero.

**7) RECESSO DEL CONSUMATORE.** Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo 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.

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 effettuata 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 cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati a titolo di penale, indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'art. 5, 1° comma, il costo individuale di gestione pratica, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate 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 d'inizio del viaggio):

- fino a 21 gg 10% per tutti i viaggi e i soggiorni + costo individuale di gestione pratica
- da 21 a 7 gg 20% per tutti i viaggi e i soggiorni + costo individuale di gestione pratica
- da 7 a 3 gg 40% per tutti i viaggi e i soggiorni + costo individuale di gestione pratica
- da 3 a 0 gg 80% per tutti i viaggi e i soggiorni + costo individuale di gestione pratica

NB: le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

Nei casi di gruppi preconstituiti le somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

## 8) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CONSUMATORE

1. qualsiasi modifica significativa da parte dell'Organizzatore, del pacchetto o di un suo elemento essenziale è sottoposta all'accettazione del cliente ai sensi dell'art. 12 d.lgs.111/1995

2. le modifiche richieste dal cliente a prenotazioni già accettate, non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno euro 15,49 per pratica per modifiche relative a: trattamento alberghiero, complesso alberghiero, diminuzione durata soggiorno, noleggi servizi vari, data partenza (stesso week-end o data antecedente), alle quali si aggiungono, per sole modifiche di destinazione (complesso alberghiero per combinazioni di solo soggiorno) e data partenza:

Da 29	Da 14	Da 8	Da 3
a 15 gg	a 9 gg	a 4 gg	a 0 gg
5% Q.P.	10% Q.P.	30% Q.P.	60% Q.P.*

\*Per modifiche di destinazione o di complesso alberghiero e per quelle di data di partenza relative ai viaggi di durata superiore ai 13 gg. 50% della quota di partecipazione (80% in caso di variazioni di data partenza per combinazioni di solo soggiorno).

NOTA. La diminuzione del n. di passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come <<annullamento parziale>> (vedi quindi art. 7. Recesso). Per <<destinazione>> si intende non lo stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte troviamo destinazioni diverse all'interno del medesimo Stato. In caso di più modifiche richieste contemporaneamente, non vengono cumulate le spese corrispondenti, ma viene applicata quella di importo più alto.

## 9) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente articolo 7).

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo dei 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 (ai sensi del precedente art. 7), l'organizzatore che annulla (ex art. 1469 bis n. 5 Cod. Civ.), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitoro secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 10) 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 di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti pos-

sibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e 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 di diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di 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.

## 11) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciato 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 (ex art. 10 d.lgs.111/95) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente e il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

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 al termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà per tanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

## 12) 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 all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro 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 sopra indicate obbligazioni.

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 surrogazione 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, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

## 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 una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## 14) REGIME 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 di servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del 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, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

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.

## 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: 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. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di "2.000 Franchi oro Germani per danno alle cose" previsto dall'art.1 n.3° 2° CCV e di 5.000 Franchi oro Germani per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art. 1783 Cod. Civ..

## 16) 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 ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 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 un caso fortuito o di forza maggiore.

## 17) RECLAMI O DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto dev'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.

## 18) ASSICURAZIONI CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed è 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.

## 19) FONDI 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 del fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- rimborso del prezzo versato;
  - il suo rimpatrio nel caso di casi 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 23/07/99, n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/99 (ai sensi dell'art. 21 n. 5 d.lgs. n. 111/95).

## 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 n. 6; art. 17 a 23; art. 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.

### B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

Ai 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. 10; art. 11 1° comma; art. 12; art. 16; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relative 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.)

**INFORMATIVA AI SENSI DELLA LEGGE.** Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L.269/96. La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

IL RISPETTO PER I DIRITTI DEI BAMBINI NON CONOSCE FRONTIERE

**Privacy.** Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.