

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA**

### **1 - PREMESSA NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

Premesso che:

il decreto legislativo n. 111 del 17.03.1995 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 (art. 3/1 let. A d. leg. 111/95).

Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 5 del d. leg. 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. 2/1 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 24 ore ovvero estendentisi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

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

### **2 - FONTI LEGISLATIVE**

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un 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 sia estero, sarà altresì disciplinato dalla Legge 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 dal sovracitato Decreto Legislativo 111/95.

### **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 del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo;
- cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

### **4 - PRENOTAZIONI**

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui e nel luogo dal quale l'organizzatore invierà conferma scritta al cliente anche a mezzo sistema telematico, anche presso l'Agenzia di Viaggi venditrice. L'Agenzia di Viaggi venditrice, in possesso di regolare licenza, rilascerà al Consumatore, ai sensi dell'art. 6 del Decreto Legislativo 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Si dà atto che l'Agenzia di

Viaggi venditrice ha nei confronti dell'Organizzatore, la veste giuridica di intermediario ai sensi dell'art. 1.3 della CCV oltre che di Venditore ex art. 4 del Decreto Legislativo 111/1995, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo Cliente mandante. 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 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

### **5 - PAGAMENTI**

All'atto della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovranno essere versati l'intera quota di iscrizione quando prevista e un acconto pari al 25% della quota di partecipazione, mentre il saldo della stessa dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza, salvo diverso accordo. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data sopraindicata, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione in un'unica soluzione. Fanno eccezione i pacchetti con formula "Prenota Prima" e con tutte le formule di prenotazione anticipata per i quali è previsto il pagamento immediato alla conferma dei servizi. Gli acconti e il saldo come sopra determinati dovranno essere corrisposti dal Contraente al Venditore che li trasmetterà all'Organizzatore secondo gli accordi tra gli stessi stabiliti. Il mancato ricevimento da parte dell'Organizzatore dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore. Peraltro l'Organizzatore riconoscerà come regolarmente avvenuti i pagamenti direttamente effettuati dal Consumatore all'Agente di Viaggi suo mandatario conformemente agli accordi conclusi per iscritto tra lo stesso Organizzatore e quest'ultimo.

### **6 - PREZZO e relative variazioni**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza (ex. art 11 d. lgs. 111/95) e soltanto in seguito a variazioni di:  
– costi 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 alla SCHEDA TECNICA pubblicata.

### **7 - RECESSO DEL CONSUMATORE**

Il Consumatore può recedere dal contratto, senza pagare il corrispettivo del recesso di cui infra, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%;
- modifica significativa di altro elemento essenziale del contratto (per tale intendendosi qualunque variazione su elementi oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato) proposto dall'Organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza e non accettata dal consumatore;
- impossibilità di partecipare al viaggio in conseguenza di grave inadempimento dell'Organizzatore. Nei casi di cui sopra, il Consumatore ha alternativamente diritto:
  - ad usufruire di un altro pacchetto turistico di importo equivalente o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di importo inferiore, con restituzione della differenza di prezzo;

– alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro 7 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 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di cui al 1° comma. 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 al di fuori delle ipotesi elencate al 1° comma verrà addebitato al netto dell'acconto versato di cui all'art. 5/1° comma l'importo della penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo (oltre al costo individuale di gestione pratica). Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

#### **8 - modifica o ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO prima della partenza**

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'Organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il Consumatore potrà esercitare alternativamente i diritti di cui al 2° comma del precedente art. e nelle modalità di cui al successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui imputabile. 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, caso fortuito e 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 (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 debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7 4° comma qualora fosse lui ad annullare.

#### **9 - MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione tranne un fatto proprio del Consumatore una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del Consumatore e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Consumatore per serie e giustificate ragioni, 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 pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo risarcirà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

#### **10 - SOSTITUZIONI**

Il Cliente rinunciario 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 generalità del cessionario;  
b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal Cliente rinunciario;  
c) il soggetto subentrante rimborsi all'Organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione, ovvero preventivamente a seguito di sua specifica richiesta. Il Cliente rinunciario dovrà in ogni caso corrispondere la quota di apertura pratica, se prevista. Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Qualora per tour specifici e per ragioni indipendenti dalla volontà dell'Organizzatore non sia possibile accettare la richiesta di sostituzione nei termini sopraindicati, ciò verrà comunicato prima della partenza.

#### **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 all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornitegli dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti e 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 sovraesaminate 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 surroga 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, quei particolari di carattere personale che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

#### **12 - CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o 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 relativo servizio si riferisce, l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo una propria descrizione della struttura ricettiva tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Consumatore.

#### **13 - 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 sia da terzi fornitori dei 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 quello estraneo 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 venditore/intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

#### **14 - 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 gli importi, previsti dall'art.13

n° 2 CCV, di 50.000 franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose e 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art.1783 Cod. Civ".

#### **15 - 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 non è responsabile nei confronti del Consumatore per l'inadempimento da parte del Venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo o quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Consumatore stesso, o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da caso fortuito o di forza maggiore.

#### **16 - RECLAMI E DENUNCE**

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.

#### **17 - ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

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 bagaglio. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra la spesa di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

#### **18 - 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 del Decreto Legislativo 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del Venditore o dell'Organizzatore, per la tutela delle esigenze:

- rimborso del prezzo versato;
  - suo rimpatrio nel 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 23/7/99, n. 349 G. U. n. 249 del 12/10/99 (ai sensi dell'art. 21 n. 5 del Decreto Legislativo n. 111/95).

#### **19 - CLAUSOLA COMPROMISSORIA**

Di comune accordo ai sensi dell'art. 29 della CCV peraltro potrà essere previsto che le controversie nascenti dall'applicazione, interpretazione, esecuzione del contratto siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale composto di tanti arbitri quante sono le parti in causa e dalle stesse nominati più uno che funge da Presidente nominato dagli arbitri già designati, ovvero, in mancanza, dal Presidente del Tribunale ove ha sede legale il Tour Operator. Il Collegio Arbitrale che ha sede nel luogo in cui si trova la sede legale del Tour Operator deciderà secondo diritto, previo eventuale tentativo di conciliazione.-

#### **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; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione.

#### **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. 3 1° comma; art. 4; art. 6 (fatta salva l'applicabilità delle diverse condizioni di contratto previste dai prestatori dei servizi in tema di recesso); art. 7; art. 8; art. 9 1° comma; art. 10; art. 14 1° comma; art. 15; 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 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.).

**Approvate da Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fiafet.**

**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 a terzi e ad ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.**

#### **PER ACCETTAZIONE**

Nome/cognome .....

Firma .....

Data .... / .... / .....