

# Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

## 1) Premessa: nozione di pacchetto turistico

Premesso che:

a) Il decreto legislativo n.111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314 CEE 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 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.17 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 estendentesi 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 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 23.04.1970, nonché dal sopra citato Decreto Legislativo 11/95.

## 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 contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni s'intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema 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 Decr. Lgs. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

## 5) Pagamenti

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, deve essere versato all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il saldo del prezzo dovrà essere corrisposto 20 giorni prima

dell'inizio del viaggio. Qualora la prenotazione avvenga in data successiva a quella prevista per il saldo del prezzo, il viaggiatore effettuerà il pagamento integrale contestualmente alla prenotazione.

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

## 6) 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 cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza della variazioni di:

- Costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- Diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse d'atterraggio, di sbarco o d'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 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 espressa indicata in catalogo o programma fuori catalogo.

## 7) Recesso del consumatore

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- Aumento del prezzo di cui al precedente articolo 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 corrisposto; 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 aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore s'intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, sarà addebitata - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.5/1° comma - oltre al costo individuale di gestione pratica, le seguenti penalità calcolate in percentuale sull'intero importo dovuto per il viaggio:

- 10% fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;
- 25% fino a 15 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;
- 50% fino a 10 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;
- 75% fino a 3 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio

Nessun rimborso dopo tale termine.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme saranno 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 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 art. 7).

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti stabilito a 20 persone e comunicato almeno 20 giorni prima della partenza del viaggio, 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 debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 9) 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 possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore sia 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 al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità dei mezzi e dei 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.

## 10) Sostituzioni

Il cliente rinunciario 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 sarà quantificata prima della cessione.



Il cedente ed 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 il termine di cui al precedente punto a)

L'organizzatore non sarà pertanto 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.

#### 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 e da quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alla 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 esaminate 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 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.

#### 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 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.

#### 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 che 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 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.

#### 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'Aia 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 "2000 Franchi oro germinal per danno alle cose" 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.

#### 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 ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt.13/14), 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.

#### 16) Reclami e denunce 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 10 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 bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

#### 18) Fondo di garanzia

E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, 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 dichiarato del venditore o dell'organizzatore per tutela delle seguenti esigenze:

- Rimborso del prezzo versato;
  - Suo rimpatrio in caso di viaggio all'estero.
- Il Fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extra comunitari 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 (ai sensi dell'art.21 n.5 d. Lgs. n.111/95).

#### 19) Sistemazione alberghiera

Camere singole: le richieste di camere singole vengono accettate fino ad esaurimento della disponibilità che è sempre molto limitata; nel caso in cui la camera singola non venisse utilizzata in parte o per l'intero viaggio, verrà rimborsato, al ritorno, l'importo dovuto.

Camere doppie: la quota individuale di partecipazione prevede la sistemazione in camera a due letti (o matrimoniale). Le iscrizioni di persona singola che desidera dividere con altra persona la camera doppia sono accettate con riserva che altra persona effettui la stessa richiesta. Nell'eventualità che ciò non avvenga, il cliente singo-

lo dovrà pagare il supplemento per la camera singola. Questo supplemento potrà essere richiesto anche alla partenza. Camere triple: in quasi tutti gli alberghi di moderna concezione la camera tripla consiste in una camera doppia o matrimoniale con un lettino aggiunto.

#### 20) Accompagnatori

I nostri viaggi sono guidati da un accompagnatore/trice esportato/a che si occupa di questioni di ordine materiale necessarie per la buona riuscita del viaggio. Per le visite delle principali città normalmente è prevista una guida specializzata locale.

#### 21) Bagagli

Tutti i bagagli (valigie, borse, apparecchi cinematografici ed altri oggetti) viaggiano sotto la diretta sorveglianza ed esclusiva responsabilità del proprietario e l'organizzatore o l'accompagnatore non potrà in alcun caso ritenersi responsabile per l'eventuale perdita o danneggiamento degli stessi. Ciascun partecipante dovrà svolgere continua opera di controllo indipendentemente dalla vigilanza dell'accompagnatore.

### 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 negoziali di organizzazione di viaggio, ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinate 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, 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.15; art.17. 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, etc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno, etc.)

Foro competente: per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Frosinone.

### SCHEDA TECNICA

I prezzi sono stabiliti in base ai costi ed al cambio fisso dell'Euro stabilito per l'Italia a Lit.1.936.27.

La presente pubblicazione è stata redatta in conformità alle disposizioni della Direttiva CEE 314/90.

Validità del programma: Giugno - Novembre 2004  
Organizzazione Tecnica: Segneri Viaggi e Crociere S.r.l. Agenzia Viaggi cat. A/B

Licenza Regione Lazio: n.3414 del 26/06/1987  
Polizza Assicurativa Responsabilità Civile, ai sensi dell'art. 20 d.lgs.111/95, n.8450468 stipulata con la Levante Assicurazioni.

Per i viaggi nei Paesi appartenenti all'Unione Europea è consigliabile recare con sé il Mod. E111, da richiedere presso l'Azienda Sanitaria Locale della propria città.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.16 L. 269/98 n.1: 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.

