

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1) **NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO** – La nozione di “pacchetto turistico” 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 forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi 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 23.4.1970, nonché dal Codice del Consumo.

3) **SCHEDA TECNICA DELL'OPERATORE E DEL PROGRAMMA** : vedi pag.2

4) **PRENOTAZIONI** – La proposta di contratto avente per oggetto la prenotazione dei servizi turistici o dei pacchetti turistici dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente anche in nome e per conto dei partecipanti indicati sul contratto, del quale l'agenzia venditrice ne rilascerà al consumatore idonea copia come per legge. L'accettazione delle prenotazioni si intenderà perfezionata, con conseguente conclusione del contratto tra il consumatore e l'organizzatore turistico, solo nel momento in cui l'organizzatore ne darà formale conferma, anche a mezzo sistema telematico, al consumatore presso l'agenzia di viaggi venditrice. Tutte le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, nella documentazione scambiata con l'agenzia di viaggio intermediaria/venditrice saranno fornite dall'organizzatore in tempo utile e prima dell'inizio del viaggio come previsto dal Codice del Consumo.

5) **PAGAMENTI** – All'atto della prenotazione il consumatore dovrà corrispondere all'agenzia venditrice la quota d'iscrizione come indicata ed un acconto sul prezzo del pacchetto turistico non inferiore al 25% della quota di partecipazione. Il saldo del prezzo del contratto dovrà essere versato obbligatoriamente entro e non oltre il ventesimo giorno precedente l'inizio del viaggio. Per le prenotazioni, in epoca successiva alle date sopraindicate, il consumatore dovrà corrispondere al momento della proposta contrattuale, l'intero prezzo della quota di partecipazione. Il mancato versamento all'Organizzatore delle somme di cui sopra e il mancato rispetto dei termini per effettuare i pagamenti costituisce motivo di risoluzione del contratto, valendo tale previsione contrattuale come clausola risolutiva espressa senza bisogno di ulteriore contestazione formale e/o scritta da parte dell'organizzatore. La richiesta di pagamento delle penali contrattuali, del rimborso spese od indennità contestuale alla comunicazione dell'avvenuta risoluzione del contratto da parte dell'organizzatore sarà inviata al consumatore presso l'agenzia venditrice/intermediaria la quale avrà cura di darne tempestiva comunicazione al consumatore.

6) **SOSTITUZIONI** – Il consumatore che sia

nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per il viaggio, dopo averne informato l'Agente di viaggio e l'Or-ganizzatore stesso a mezzo scritto almeno 4 giorni lavorativi prima della partenza provvedendo ad indicare contestualmente le esatte generalità del cessionario. Il sostituto deve soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio e in particolare possedere ogni requisito richiesto dalle leggi in vigore in tema di documenti di espatrio (passaporto, carta identità, certificazione per i minori d'età), di visti e nulla osta, di certificati sanitari. Il sostituto dovrà procedere a rimborsare all'organizzatore tutte le spese e le indennità da questi sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che verrà quantificata e comunicata prima della conferma della cessione del contratto. Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi per spese ed indennità di cui al presente articolo. Nel caso in cui, in relazione ad alcune tipologie di servizi o prestazioni, si verifica che il fornitore dei servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario – anche se effettuata entro il termine previsto contrattualmente – l'organizzatore è esonerato da parte del consumatore da qualsivoglia responsabilità per l'eventuale mancata accettazione della modifica/ della cessione del contratto.

Sarà obbligo dell'organizzatore dare tempestiva comunicazione della mancata accettazione/cessione del contratto all'agenzia rivenditrice/intermediaria in tempo utile prima della partenza.

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

- aumento del prezzo del pacchetto turistico o del servizio turistico 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 diritto ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, e, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo, alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il consumatore e l'agenzia venditrice assumono l'obbligo verso l'organizzatore di dare comunicazione della decisione del consumatore (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre il termine tassativo di due giorni lavorativi dal momento in cui l'agenzia venditrice/intermediaria ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione da parte del consumatore e/o dell'agenzia venditrice/intermediaria entro il termine suddetto la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Il cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, si obbliga al pagamento della quota di iscrizione, dei premi assicurativi obbligatori e volontari nonché della penale contrattuale che qui viene concordata secondo l'applicazione delle seguenti percentuali sulla intera quota di partecipazione:

- fino a 30 giorni prima della partenza = 10% sul prezzo totale del viaggio;
- da 29 a 16 giorni prima della partenza = 40% sul prezzo totale del viaggio;
- da 15 a 10 giorni prima della partenza = 60% del prezzo totale del viaggio;
- da 9 a 4 giorni prima della partenza = 80% del prezzo totale del viaggio;

- da 3 a 1 giorno prima della partenza = 90% del prezzo totale del viaggio.

- Nessun rimborso dopo tale termine.

ATTENZIONE: nei pacchetti con voli di linea, in caso di cancellazione verrà comunque addebitato al consumatore l'intero ammontare e del costo dei voli (escluse le tasse aeroportuali), a partire da 70gg prima della partenza, al di là della fascia di penale applicata per i restanti servizi.

Per giorni antecedenti la partenza si intendono tutti i giorni lavorativi. Le medesime somme a titolo di penale contrattuale dovranno essere corrisposte dal consumatore nel caso in cui non potrà effettuare il viaggio per l'accertata mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

8) **ACQUISTO SERVIZIO DI TRASPORTO** (formula “Solo Volo”) – Il consumatore che recede dal contratto di acquisto del solo servizio di trasporto (es.: acquisto “solo volo”) si obbliga al pagamento in favore dell'organizzatore della penale contrattuale pari all'intero prezzo del volo, ivi comprese i premi assicurativi e le quote di iscrizione.

9) **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 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, facendone richiesta scritta all'organizzatore da far pervenire anche per il tramite dell'agenzia di viaggio venditrice/intermediaria che ne curerà la trasmissione. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda da casi di forza maggiore e/o caso fortuito, 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 consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto l'organizzatore che annulla restituirà al consumatore il doppio di quanto incassato dall'organizzatore per il tramite dell'agenzia di viaggio venditrice/intermediaria. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi corrisposti per la pratica di viaggio dall'agenzia venditrice/intermediaria e comunque mai superiore al doppio del prezzo pagato per il pacchetto turistico, al netto di polizze assicurative volontarie.

10) **MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CONSUMATORE** –

Le modifiche richieste dal consumatore a pratiche già confermate non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possano essere soddisfatte.

Qualsiasi richiesta di modifica comporta per il cliente l'obbligo di corrispondere la somma di Euro 25,00 per persona, e un incremento di prezzo pari alle seguenti percentuali da applicarsi sulla quota di partecipazione ed in relazione a quanti giorni prima della partenza prevista del viaggio viene richiesta la modifica: A) per i pacchetti turistici comprendenti trasporto aereo (voli speciali ITC a noleggio) Per modifica della destinazione e/o della data di partenza e/o del complesso alberghiero. – da29a20gg.=10% –da19a10gg.=20% –da-09a04gg.=40% –da03a00gg.=70% Nel caso in cui alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti queste verranno comunicate all'atto della prenotazione per il tramite dell'agenzia venditrice. L'eventuale diminuzione del numero dei consumatori all'interno di una stessa pratica sarà considerato come annullamento parziale con applicazione della regolamentazione contrattuale del

recesso dal contratto. Nel caso di richiesta contestuale di plurime modifiche sarà applicata solo la penale di valore più elevato. Per destinazione si intende la località di soggiorno e non lo Stato che la comprende.

**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 par-te essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo a carico del consumatore e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata da 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 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.

**12) PREZZO** – Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto con riferimento a quanto indicato sul catalogo o sul programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente predisposti. Il prezzo del pacchetto turistico potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza delle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante e delle coperture assicurative;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questio-ne.

Per tali variazioni si farà riferimento al costo dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportato nella scheda tecnica del catalogo, del programma fuori catalogo ovvero alla data riportata nei loro aggiornamenti.

**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) 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 (art. 13 e

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.

**15) 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.

**16) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA** – La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o su 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 delle 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 ed una conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

**17) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI** – I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi interessati dall'itinerario del viaggio nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza della 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 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 di ogni pregiudizio arrecato. 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. I genitori o gli esercenti la potestà parentale sui minori di età partecipanti al viaggio/soggiorno hanno l'obbligo di verificare presso le Autorità Governative Italiane od Estere interessate dall'itinerario le condizioni per l'uscita, il transito, il soggiorno e l'uscita dal paese estero, esonerando l'organizzatore da ogni eventuale responsabilità e danni.

**18) ASSICURAZIONI CONTRO LE SPESE DI ANNUNCIAMENTO E DI RIMPATRIO** – Se non espressamente comprese nel prezzo del pacchetto turistico è obbligatorio 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) FONDO DI GARANZIA**

Polizza Garanzia Viaggi srl conforme all'art.50 e 51 del Codice Turismo ed alla Direttiva UE 2015/2302 –

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee tutele (fondo di garanzia), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, a vantaggio del consumatore, rispondendo alle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato per il pacchetto turistico; b) suo rimpatrio immediato.

**20) RITARDI AEREI** - In caso di ritardi aerei i passeggeri sono tutelati da quanto previsto dalla carta dei diritti del passeggero approvata dalla Comunità Europea e recepita dall'Ente Nazionale Aviazione Civile. Le condizioni cui le compagnie aeree della CEE devono attenersi sono disponibili presso gli uffici ENAC degli aeroporti italiani e degli enti analoghi negli aeroporti esteri. In caso di inadempienza da parte del vettore aereo, è cura del passeggero reclamare i propri diritti direttamente alla compagnia aerea o avvalendosi degli appositi uffici aeroportuali che si occupano dell'assistenza ai passeggeri. Eventuali reclami e/o richieste di risarcimento devono essere inoltrati direttamente alla compagnia aerea e per conoscenza all'ENAC e al Tour Operator. Tutte le informazioni in materia si possono trovare sul sito internet: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

#### **ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI**

**A) DISPOSIZIONE 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 dal-le seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; art. da 17 e 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** - 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 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 Fiavet

**PRIVACY** - Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle condizioni della 196/2003 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.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. 269/98 - La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

**VALIDITÀ DEL CATALOGO** fino al 10/01/2021

Organizzazione tecnica AVtour - Catania  
R.C. NOBIS COMPAGNIA  
ASSICURAZIONI SPA  
polizza n. 1505002051/H