

# **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI ACQUISTO DI PACCHETTO TURISTICO**

## **1) FONTI LEGISLATIVE**

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata - fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il «Codice del Turismo») - dalla L. 27/12/1977 nr. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 in quanto applicabile nonché dal Codice del Turismo (art. 32 - 51) e sue successive modificazioni.

## **2) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

Ai sensi dell'art.34 Cod. Tur. i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione da chiunque ed in qualunque modo realizzata di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art.36 che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del Turista, parte significativa del "pacchetto turistico". Il Turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 34 e 36 Cod. Tur.).Il contratto costituisce titolo per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia a cui aderisce l'Organizzatore o l'Agente di Viaggi di cui al successivo articolo 19.

## **3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA**

1. Organizzazione tecnica Tourlink – Servizi e tecnologie per il turismo by Datacontact Srl - Via Lazazzera, 1 – 75100 Matera.
2. Autorizzazione regionale scia n. 4935 del 05/12/2016
3. Polizza assicurativa RC n. 106253113 stipulata con Groupama Assicurazioni S.p.A. in conformità con quanto previsto dagli articoli 44 e 45 Cod. Tur.
4. Le modalità e condizioni di sostituzione sono disciplinate dall'articolo 11.

## **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 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.

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. Legisl. 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, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, opuscolo o quanto altro. 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

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 alle 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 al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

#### 7) RECESSO DEL TURISTA

Il Turista 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 Turista. Nei casi di cui sopra, il Turista 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 Turista 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. In caso di recesso dal contratto da parte del Turista prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo e nel caso previsto dall'articolo 5, secondo comma, sarà addebitata una penale indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto dall'art. 5, 1° comma. L'importo della penale sarà quantificato sommando: la quota forfettaria 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):

#### ESTERO E ITALIA (CON VOLO/TRAGHETTO)

- dal giorno successivo alla prenotazione fino a 30 gg antepartenza 10%
- da 29 a 20 gg antepartenza 30% -
- da 19 a 10 gg antepartenza 50% -
- da 9 a 4 gg antepartenza 75% -
- Da 3 a 0 gg antepartenza 90%

#### ITALIA (SOLO SOGGIORNO E SOGGIORNO + SKIPASS)

- fino a 21 gg antepartenza no penali
- da 20 a 8 gg antepartenza 30%
- da 7 a 4 gg antepartenza 50%
- da 3 a 0 gg antepartenza 90%

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

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

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

Le modifiche richieste dal Turista a prenotazioni già accettate non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso qualsiasi richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno € 50,00 per persona a cui si aggiungono - per le sole modifiche sotto specificate - le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima della partenza prevista del viaggio è stata richiesta la modifica:

Per modifica della destinazione e/o del complesso alberghiero e/o della data partenza (escluse partenze nello stesso week-end) e/o per diminuzione della durata del soggiorno  
ESTERO

da 29 a 20 gg. 20%

da 19 a 10 gg 30%

a 9 a 4 gg. 50%

da 3 a 0 gg. 80%

ITALIA

Fino a 21 gg prima della partenza no penali

da 20 a 8 gg 30 %

da 7 a 4 gg 50%

da 3 a 0 gg 90 %

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

NOTA.

a) la diminuzione del n. dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi art.7 Recesso)

b) per "destinazione" si intende non lo Stato ma la località di soggiorno, in quanto all'interno del medesimo Stato sono spesso presenti diverse destinazioni (es. Baleari, Canarie in Spagna, Creta e Rodi in Grecia)

c) in caso di più modifiche richieste contemporaneamente, viene applicata solo la penale di più alto importo.

d) la variazione dei nominativi di tutti i passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come annullamento totale (vedi quindi art. 7 Recesso).

9) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE Qualsiasi modifica significativa da parte dell'Organizzatore, del pacchetto o di un suo elemento essenziale è sottoposta all'accettazione del Turista ai sensi dell'art.41 Cod. Tur. In caso di mancata accettazione il Turista potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7. Il Turista 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, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte de Turista del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art. 7), l'Organizzatore che annulla (ex art. 33 lett. E del Cod. Cons.), restituirà al Turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'Organizzatore, tramite l'agenzia intermediaria. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il Turista sarebbe in pari data debitore 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 Turista, 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 venga rifiutata dal Turista 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.

## 11) SOSTITUZIONI

Il Turista rinunciatario 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) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) 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 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.

## 12) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti che hanno l'obbligo di comunicare la propria cittadinanza se diversa da quella italiana, 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. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali. I partecipanti 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 esaminate obbligazioni incluse le spese di rimpatrio. Il Turista 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 Turista

comunicerà 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. Il Turista è sempre tenuto ad informare l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) firmando contestualmente il consenso al trattamento dei dati sensibili, ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. In assenza di tale consenso non sarà possibile ottemperare agli obblighi contrattuali.

### 13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita nella pagina dell'hotel 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 una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Turista.

### 14) REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al Turista 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 Turista (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.

### 15) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore per danni alla persona non potrà in alcun caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali di cui siano parte l'Italia e l'Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità.

### 16) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Turista imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore e l'intermediario sono esonerati da qualsiasi responsabilità (relativa agli artt. 14 e 15), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### 17) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve - a pena di decadenza - essere contestata dal Turista mediante tempestiva presentazione di reclamo, anche ai fini di cui all'art. 1227 c.c., affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il Turista dovrà, a pena di decadenza, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento all'Organizzatore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del di rientro presso la località di partenza.

#### 18) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO

Si consiglia di stipulare al momento della prenotazione una speciale polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto.

#### 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 Turista può rivolgersi (ai sensi dell'art. 51 Cod. Tur.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato; b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. L'Organizzatore concorre ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. Attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99. 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.