

CONDIZIONI GENERALI

Condizioni generali di contratto di vendita dei pacchetti turistici

1) Premessa. Nozione di pacchetto turistico • Ai sensi dell'art. 2 n. 1 Decreto Legislativo n. 111 del 17/03/1995 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE: 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 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 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 che estero, sarà altresì disciplinato dalla 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 111/95.

3) 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 l'organizzatore invierà conferma scritta al cliente 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 CCV oltre che di venditore ex art. 4 Decreto Legislativo 111/95, 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.

4) Pagamenti • All'atto della conferma della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione e l'intera quota di iscrizione al viaggio. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero ammontare al momento della conferma della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa. 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 viaggio suo mandatario conformemente agli accordi conclusi per iscritto tra lo stesso organizzatore e quest'ultimo.

5) Prezzo • Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, esso potrà essere modificato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in proporzione 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 e 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 ivi riportata.

6) Recesso del consumatore • Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 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 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 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 nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitate, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 4 1° comma, oltre alla quota di iscrizione al viaggio, le penali

qui di seguito elencate: A) Pacchetti turistici con servizi regolari di linea a tariffa normale e con soggiorni in alberghi, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera; B) Pacchetti turistici con voli regolari a tariffa speciale o IT o con voli noleggiati o speciali (sino a 5 ore di volo non-stop) - Pacchetti turistici di gruppo con altri mezzi di trasporto; C) Pacchetti turistici con voli noleggiati o speciali (oltre 5 ore di volo non-stop) e voli regolari a tariffa speciale o IT intercontinentali - Crociere marittime - Pacchetti turistici con soggiorno in appartamenti, residence, ville e villaggi in formula affitto;

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni lavorativi prima della partenza;
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 21 giorni lavorativi prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione da 20 a 10 giorni lavorativi prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 9 a 3 giorni lavorativi prima della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.

Oltre alle penali sopra indicate, verranno applicate quelle previste dalla IATA o dal vettore aereo. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

7) Annullamento del pacchetto turistico • Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il consumatore potrà esercitare alternativamente, i diritti di cui al secondo comma del precedente art. 6 e nelle modalità di cui al successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto allo stesso 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, nel programma fuori catalogo.

8) Chiarimenti in materia di recesso • Gli effetti del recesso del consumatore o dell'annullamento del pacchetto turistico sono compiutamente disciplinati dai precedenti articoli 6 e 7 che sostanzialmente riproducono il disposto degli art. 12 e 13 decr. Legisl. 111/95. Pertanto esse rispettano il giusto equilibrio tra le parti contrattuali anche in virtù del dettaglio dell'art. 1469 ter cod. Civ. (Introdotta dalla L. 52/96 di attuazione della direttiva 93/13 CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori) secondo cui "non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge".

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 contraente, 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, 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 al 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.

CONDIZIONI GENERALI

10) Sostituzioni • Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

a) l'organizzatore sia informato 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 da cliente rinunciatario; c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per precedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione. Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione se prevista. Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di qui alla lettera c) del presente articolo.

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 ed alle disposizioni amministrative e 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 e 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 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 desideri che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità di viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

12) Classificazione alberghiera • La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalla competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della CEE cui il servizio si riferisce - al fine di indicare nel dettaglio le caratteristiche qualitative delle sistemazioni alberghiere offerte e di rendere consapevole ed informata la scelta del consumatore - il Tour Operator si riserva la facoltà di fornire una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

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 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 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 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 Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli art. 1783 e seguenti c.c.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000 Franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n° 2 CCV.

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.

16) Reclami e denunce • Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante legale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore dovrà, a pena di decadenza, 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 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 • È prevista l'istituzione presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri di un Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Legisl. 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato; b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. Il Fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato dei 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 ai sensi dell'art. 21 n° 5 Decr. Legisl. n° 111/95.

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. da 17 a 23; art. 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, art. 7, art.8, art. 9 1° comma; art. 10; art. 14 1° comma; 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.).

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. 269/98

"La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti la prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero".

Organizzazione tecnica Open Sardinia S.r.l. - Alghero (SS) - Italy • **Licenza** Iscrizione al Registro Regionale n° 186 del 20 giugno 2000 • **Polizza RC** Europ Assistance Italia S.p.a. n° 11897 • **Foto** Archivio Open Sardinia S.r.l. • Pubblicazione redatta in conformità con la Legge Regionale Sardegna n° 13 del 13/7/88 e successive integrazioni e modifiche • **OPEN SARDINIA® è un marchio registrato presso la Camera di Commercio di Sassari.**