

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VIAGGIO

1) PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che: a) 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.

b) Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita pacchetto turistico (ai sensi dell'art.85 Cod. Cons.),

La nozione di "pacchetto turistico" (art.48 Cod. Cons.), 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 ed 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 che sostituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

2) FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinata 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 Consumo di cui al D.Lgs n.206 del 6 Settembre 2005 (artt. 82-100) e sue successive modificazioni.

3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDE TECNICHE

-Organizzazione tecnica Santagata Tour SRL
Uninominale - Via Guglielmo degli Ubertyni, 11 -
00176 ROMA -Licenza Regione Lazio n. 152/95 -
ASSICURAZIONE RC.78216406.

Santagata Tour SRL, è assicurata ai sensi dell'art.99 del Codice al Consumo (D.Lgs n.206/2005) per i danni arrecati ai consumatori a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni dedotte a contratto che le sia imputabile ai sensi di legge con Allianz Lloyd Adriatico Polizza CCV n.78216406.Validità del presente catalogo 1° Gennaio 2013 - 31 Dicembre 2013 - I cambi di riferimento sono quelli pubblicati su "Il Sole 24 ore" il 1/01/2013 -Le modalità e condizioni di sostituzione sono disciplinate dall'art. 10

4) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, che comprende anche le condizioni generali del contratto, 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 dall'art.87 comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

5) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato, l'intero saldo. Il mancato pagamento all'organizzatore delle somme alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte del venditore o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto. La relativa comunicazione, se proveniente dall'organizzatore, sarà inviata al consumatore presso l'agenzia.

6) PREZZO

I prezzi del pacchetto turistico di cui al programma relativo al viaggio e/o pellegrinaggio sono stati calcolati in base alle tariffe alberghiere e ai costi del trasporto in vigore nel mese di Novembre 2012 (cambio USD/€ \$ 1,35 e carburante \$ 900). Essi potranno essere variati fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle 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 di imbarco nei porti e negli aeroporti; -tassi di cambio applicati a 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 catalogo o in vigore alla data della comunicazione relativa all'eventuale variazione.

Ai sensi dell'art. 90 del Codice del consumo, l'eventuale aumento del

costo del viaggio, debitamente documentato, non potrà superare il 10% del prezzo stabilito e non potrà essere aumentato nei venti giorni precedenti la data della partenza. Il costo del viaggio potrà subire aumenti nei limiti sopra esposti anche a causa del mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti fissato in 120 viaggiatori pacchetto con volo charter e 25 viaggiatori con volo di linea.

7) RECESSO DEL CONSUMATORE

In caso di recesso del contratto di viaggio il viaggiatore è comunque sempre tenuto al pagamento delle spese di iscrizione. Inoltre qualora il recesso avvenga al di fuori delle ipotesi di cui al successivo art. 8, il viaggiatore è tenuto a versare quale corrispettivo per il recesso ex art. 1373 III comma c.c. quanto in appresso specificato:

- Recesso fino a 60 giorni lavorativi prima dell'inizio del viaggio: 20% della quota di partecipazione;
- recesso da 59 a 45 giorni lavorativi prima dell'inizio del viaggio: 35% della quota di partecipazione;
- recesso da 44 a 20 giorni lavorativi prima dell'inizio del viaggio: 50% della quota di partecipazione;
- recesso da 19 a 10 giorni lavorativi prima dell'inizio del viaggio: 75% della quota di partecipazione;
- recesso da 9 a 3 lavorativi prima dell'inizio del viaggio: 100% della quota di partecipazione;

nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o soggiorno già iniziato o a chi non potesse effettuare il viaggio o il soggiorno per mancanza o inesattezza dei previsti documenti personali di espatrio e ingresso nei paesi di destinazione.

8) RECESSO SENZA PENALITA'

Il viaggiatore potrà recedere dal contratto di viaggio senza versare il corrispettivo per il recesso di cui al precedente art. 7 Il comma in caso di modifica significativa da parte dell'organizzatore di uno di quegli elementi essenziali del contratto e cioè: aumento del prezzo del viaggio tutto compreso superiore al 10% del prezzo globale indicato all'atto dell'iscrizione; slittamento della data di partenza superiore a 48 ore; modifica della categoria d'albergo in senso peggiorativo. In tale caso il viaggiatore sarà tenuto a comunicare entro 48 ore dal ricevimento della comunicazione di modifica se intende esercitare il diritto di recesso ovvero accettare la modifica. In assenza di comunicazione da parte del viaggiatore la modifica si intenderà accettata.

9) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE

Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo. 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, 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, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) 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 dall'art. 8, 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 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 venga 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 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 cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno quattro 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.89 Cod. Cons.) 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 dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché di 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 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 del pregiudizio arrecato al diritto di 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.

13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo 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 in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

14) 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 capacità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

15) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli artt.94 e 95 del Codice del Consumo.

16) 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.14 e 15), 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.

17) 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 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.

18) FONDO DI GARANZIA

È istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive e il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art.100 Cod. Cons), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato 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 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 23/07/99, n.349.