

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### ART.1 Nozione di pacchetto turistico

Premesso che:

a) il decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CE 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. 18 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: trasporto; alloggio; servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

### ART.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 sopraccitato Decreto Legislativo 111/95.

### ART.3 Prenotazioni

1) La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma scritta, anche a mezzo sistema telematico. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, potrà rilasciare al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del Decr. Legisl. 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Si dà atto che l'agenzia di viaggio 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 Decr. Legisl. 111/1995, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante.

2) 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 Decr. Legisl.111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

### ART.4 Pagamenti

All'atto della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere versato il 25% della quota complessiva, inclusi i diritti di iscrizione assicurativi ed esclusi i voli di linea. Questi ultimi dovranno essere saldati per l'importo complessivo, a prescindere dal suddetto 25%, contestualmente alla prenotazione stessa. Il saldo dovrà pervenire entro il 30° giorno antecedente la partenza, fatto salvo le crociere subacquee, il cui saldo è richiesto 60 giorni prima della partenza. Il mancato incasso alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne la risoluzione di diritto e l'eventuale riconoscimento di risarcimento per eventuali ulteriori danni subiti dall'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore.

### ART.5 Prezzo

Tutti i prezzi sono esposti in Euro. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto e potrà

essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza 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 dei servizi.

### ART.6 Recesso del consumatore

Il consumatore 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 significativa di elementi del contratto, oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato, 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 corrisposta. 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 si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto per condizioni diverse dalle suddette verranno addebitate eventuali quote d'iscrizione, di gestione pratica, assicurazioni, tasse oltre alla penale prevista sulla quota base, come segue:

- Pacchetti Turistici (escluse crociere subacquee) con voli charter:
  - ✓ 10% della quota base sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 30% della quota base da 29 a 18 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 50% della quota base da 17 a 10 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 75% della quota base da 9 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) prima della partenza;
  - ✓ 100% della quota base dopo tali termini.
- Pacchetti Turistici (escluse crociere subacquee) con voli di linea:
  - ✓ 10% della quota base, escluso volo, sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 30% della quota base, escluso volo, da 29 a 18 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 50% della quota base, escluso volo, da 17 a 10 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 75% della quota base, escluso volo, da 9 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) prima della partenza;
  - ✓ 100% della quota base dopo tali termini.

Le penali sulle tariffe volo verranno calcolate sulla base di quanto definito da ciascuna compagnia aerea.

- Crociere subacquee con voli di linea:
  - ✓ 20% della quota base, escluso volo, sino a 90 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 30% della quota base, escluso volo, da 89 a 31 giorni di calendario prima della partenza;
  - ✓ 100% della quota base dopo tali termini.

Le penali sulle tariffe volo verranno calcolate sulla base di quanto definito da ciascuna compagnia aerea.

Resta sempre valido che nessun rimborso sarà riconosciuto a coloro che non si presenteranno alla partenza, si presenteranno con documentazione personale irregolare o inesatta, impedendo per loro unica responsabilità l'inizio del viaggio, o rinunceranno

durante lo svolgimento del viaggio a proseguirlo o ad utilizzare uno o più servizi prenotati.

### ART.7 Modifica o annullamento del pacchetto turistico prima della partenza

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi l'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 (come da precedente art. 6).

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel programma.

### ART.8 Modifiche dopo la partenza

1) 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.

2) 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.

### ART.9 Sostituzioni

Il cliente 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 (ex art. 10 d.lgs.111/95) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) subentrante e/o cedente, debitamente informati prima di procedere alla cessione, accettino e versino tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione, ivi compresi eventuali costi di recesso (come da precedente art. 6), tenendo inoltre presente che uno o più fornitori possono non accettare la sostituzione, nonostante il rispetto dei suddetti termini.

L'organizzatore comunicherà tempestivamente tale mancata accettazione ma non ne sarà in alcun modo responsabile. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e di quanto sopra menzionato.

### ART.10 Obblighi dei partecipanti

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Dovranno attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza, a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico nonché alle normative inerenti brevetti sportivi utilizzati per lo svolgimento delle attività ad essi legate durante il soggiorno. I partecipanti saranno responsabili unici di eventuali danni causati dalla loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni, anche a carico dell'organizzatore, conseguentemente esonerato da coinvolgimenti e responsabilità in merito.

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

questo 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.

#### **ART.11 Classificazione alberghiera**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, in base a canoni propri di standard qualitativi, per consentire una valutazione più completa da parte del consumatore.

#### **ART.12 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 sia derivato da fatto causato dal consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da questo 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 norme vigenti in materia. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in 3 anni dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, salvo il termine di 18 o 12 mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel Pacchetto Turistico (per le quali si applica l'Art.2951 del cod. civ.) e il termine di un anno per danni diversi da quelli alla persona, se specificati nel contratto.

#### **ART.13 Limiti di 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 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 "2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose" previsto dall'art. 13 n° 2 CCV e di 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art. 1783 Cod. Civ. Resta inteso che si applicheranno le norme di diritto vigenti al verificarsi dell'evento dannoso, anche qualora prevedano modifiche a quanto sopra.

#### **ART.14 Obbligo di assistenza**

L'organizzatore e il venditore sono tenuti 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. 12 e 13), 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. L'organizzatore non è responsabile per gli obblighi del venditore e viceversa.

#### **ART.15 Reclami e denunce**

Presupposto fondamentale per la presentazione di un reclamo e/o di una denuncia è che venga effettuata contestualmente al fatto dannoso e, nello specifico, durante lo svolgimento dei servizi turistici, direttamente nel luogo di esecuzione delle prestazioni o tramite contatto con il venditore o l'organizzatore. Questo è indispensabile sia per la sua formalizzazione sia per consentire all'organizzatore, al fornitore o a relativi rappresentanti, di porvi tempestivamente rimedio. Il consumatore può altresì sporgere reclamo, esclusivamente per iscritto (raccomandata a/r) e solo a seguito della suddetta segnalazione, all'organizzatore, al venditore e/o ai singoli fornitori entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro.

#### **ART.16 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.

#### **ART. 17 Scioperi, ritardi e sospensioni causa sfavorevoli condizioni atmosferiche, calamità naturali, disordini civili e militari, atti di terrorismo e simili.**

I fatti definibili "causa di forza maggiore", come sopra citati, e quindi non imputabili all'organizzatore e/o al venditore non daranno seguito ad alcun rimborso per spese supplementari sostenute dai partecipanti o per servizi mancati e non recuperabili a causa delle medesime.

#### **ART.18 Fondo di garanzia**

E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo 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 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 G.U. n. 249 del 12/10/1999 (ai sensi dell'art. 21 n.5 D. lgs. n.111/95).

#### **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 negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati 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.

**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. 5; art. 6; art. 7; art.8 1° comma; art.9; art. 10; art. 11; art. 13; art. 14; art. 16. 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.).

#### **NOTA BENE:**

Servizi e prestazioni acquistate direttamente dai partecipanti, in loco o antecedentemente alla partenza, non incluse nel pacchetto turistico oggetto del contratto stipulato con la Bolle d'Acqua Snc saranno automaticamente estranee allo stesso esonerando l'organizzatore da eventuali responsabilità.

#### **Informativa ai sensi della Legge. Comunicazione obbligatoria a sensi dell'art. 16 della L. 269/98.**

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.



*Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere*