

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI E ASSICURAZIONE

01. Premessa. Nozione di pacchetto turistico	11. Obblighi dei partecipanti
02. Fonti legislative	12. Classificazione alberghiera
03. Informazione obbligatoria. Scheda tecnica	13. Regime di responsabilità
04. Prenotazioni	14. Limiti del risarcimento
05. Pagamenti	15. Obbligo di assistenza
06. Prezzo	16. Reclami e denunce
07. Modifica o annullamento del pacchetto prima della partenza	17. Assicurazione spese di annullamento e rimpatrio, infortuni, smarrimento bagagli, incidenti e malattie
08. Recesso del consumatore	18. Fondo di garanzia
09. Modifiche dopo la partenza	
10. Sostituzioni	

01. Premessa. Nozione di pacchetto turistico

Premesso che:

- l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività;
- il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 del Codice del Consumatore), 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 (ai sensi dell'art. 84 del Codice del Consumatore di attuazione della Direttiva 90/314/CEE) 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 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".

02. Fonti legislative

Il contratto di viaggio, i cui programmi sono pubblicati sul nostro sito, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, è regolamentato, 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 Legge 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 sovracitato Codice del Consumatore.

03. Informazione obbligatoria. Scheda tecnica

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare per ogni programma di viaggio una scheda tecnica.

Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del programma di viaggio sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa a copertura del viaggio, lì dove stipulata;
- periodo di validità del programma di viaggio;

- modalità e condizioni di sostituzione (art. 89 del Codice del Consumatore)
- cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, con giorno e valore

04. 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, direttamente al cliente o all'agenzia di viaggi venditrice. 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 del Codice del Consumatore prima dell'inizio del viaggio.

05. Pagamenti

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 30% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione e il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza, dovrà essere versato in un'unica soluzione l'intero ammontare della quota di partecipazione al viaggio. 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.

06. Prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel programma di viaggio. Esso 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;
- 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.

07. Modifica o annullamento del pacchetto turistico prima della partenza

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 ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 8. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel programma di viaggio, 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 (ai sensi dell'art. 1469 bis n. 5 del Codice Civile e per quanto espresso dal Codice del Consumatore), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore o 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, 4° comma, qualora fosse egli ad annullare.

08. 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 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 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 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 aumento o di modifica. 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 al primo comma (si intende per recesso del contratto l'annullamento totale dei servizi o di parte di essi), saranno addebitati il pagamento dell'acconto di cui all'art. 5/1° comma e il costo individuale della penale nella misura indicata nella scheda tecnica del programma di viaggio, anche qui di seguito elencate:

- nessuna penale fino a 45 giorni prima della partenza;
- da 45 a 30 giorni prima della partenza: 20% di penale;
- da 30 a 20 giorni prima della partenza: 50% di penale;
- dopo tale termine: 100% di penale.

Saranno ritenute valide solo le comunicazioni di rinuncia o cambiamento fatte via fax, via posta o via e-mail con inoltro di conferma di presa visione da parte dell'organizzatore.

Per tutte le partenze, nessun rimborso sarà accordato a chi si presenterà alla partenza o chi decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei previsti documenti personali per l'espatrio dal proprio Paese di provenienza.

09. 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.

10. 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. 89 del Codice del Consumatore) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c. il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Ulteriori e eventuali modalità e condizioni di sostituzione sono indicate nella scheda tecnica dei nostri programmi di viaggio.

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 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 e 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.

12. Classificazione alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita nel programma di viaggio o 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, il tour operator si riserva la facoltà di fornire nel proprio programma di viaggio una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

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 norme vigenti in materia.

14. Limiti del risarcimento

Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea 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 artt. 1783 e seguenti; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n° 2 CCV).

15. Obbligo di assistenza

L'organizzatore è tenuto a prestare al consumatore le misure di assistenza 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 suo carico.

L'organizzatore e il venditore sono altresì esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 13 e 14 delle presenti Condizioni Generali) quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa da causa imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

16. 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 al fine di ricercare una pronta e equa soluzione al problema. Il consumatore potrà altresì sporgere reclamo all'organizzatore o al venditore, mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza. Anche in questo caso l'organizzatore garantirà una sollecita risposta.

17. Assicurazione contro le spese di annullamento e rimpatrio, infortuni e smarrimento bagagli

Solanda Tours & DMC, in collaborazione con Mondial Assistance (compagnia specializzata in coperture assicurative per il settore turistico), offre la possibilità a tutti i partecipanti ai propri viaggi di stipulare una polizza di assicurazione a condizioni contrattuali e di premio particolarmente favorevoli. La polizza sottoscritta assicurerà, nelle sue diverse formule, la copertura assicurativa da rinuncia al viaggio per malattia, infortunio, decessi, chiamata dell'Autorità Giudiziaria, impossibilità a raggiungere il luogo di partenza o qualsiasi altro motivo, così come per assistenza alla persona in viaggio e per il bagaglio.

18. Fondo di garanzia

E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 del Codice del Consumatore), 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.

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 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.).