

## CONDIZIONI GENERALI

### 1) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico (art. 84 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 elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte:

- a) trasporto
- b) alloggio
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo di cui all'art. 86, lettere i) e o), che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico

### 2) FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di compravendita dei pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è regolato oltre che dalle presenti condizioni generali, dalle convenzioni internazionali in materia, ed in particolare dalla convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970, resa esecutiva con legge 29 dicembre 1977, N. 1084, nonché dalle previsioni in materia dal Codice del Consumo di cui al D. Lgs n. 206 del 06 settembre 2005 (artt. 82-100) e sue successive modificazioni.

### 3) AUTORIZZAZIONI

L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile.

### 4) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE – SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. dell'Organizzazione
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (art. 89 Cod. Cons.)
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (art. 90 Cod. Cons.)

L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

### 5) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente, che ne riceve copia. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta da parte dell'organizzatore.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, nei cataloghi o in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti dall'art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

### 6) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere corrisposta la quota di iscrizione ed un acconto pari al 25% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data sopraindicata, l'intero ammontare dovrà essere versato, in unica soluzione, al momento della prenotazione. Il mancato ricevimento da parte dell'organizzatore dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

### 7) PREZZO – REVISIONE DEL PREZZO E MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO

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. Il prezzo potrà essere modificato fino ai 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a variazioni di:

- costi di trasporto, inclusi i costi del carburante; diritti e tasse quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tasse di imbarco e sbarco nei porti e negli aeroporti; tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Se prima della partenza l'organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli è tenuto a darne tempestiva comunicazione al viaggiatore. A tal fine si considera come significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato. Il viaggiatore che riceva una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto senza corrispondere alcuna penalità, ovvero di accettare la modifica che diverrà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni della incidenza delle stesse sul prezzo. Il viaggiatore è tenuto a comunicare la propria decisione all'Organizzatore o al Venditore entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione della modifica. In assenza di comunicazione da parte del viaggiatore, la modifica si intenderà accettata.

Qualora l'organizzatore non possa fornire, dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi contemplati nel contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del viaggiatore, 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, giustificate e comprovate ragioni, 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, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile e a condizione che detto mezzo di trasporto sia disponibile in modo sistematico e abituale e vi siano posti disponibili. Qualora tale soluzione non sia possibile per cause esterne alla volontà dell'organizzatore, questi indennizzerà il viaggiatore nei limiti della differenza tra le prestazioni previste e quelle effettivamente fornite o, in alternativa, a scelta del viaggiatore, rilascerà un buono per la fruizione di una prestazione sostitutiva, di valore pari ai servizi non goduti. Le modifiche richieste dal viaggiatore a prenotazioni già confermate obbligano l'organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possano essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al viaggiatore delle maggiori spese sostenute incluso l'eventuale addebito di penali da parte dei fornitori per i servizi annullati o modificati.

## **8) RECESSO – ANNULLAMENTO**

### **a) Recesso senza penalità**

Il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nei casi già indicati nel paragrafo 7 ovvero nelle ipotesi di aumento del prezzo dei pacchetti turistici in misura eccedente il 10% o di modifiche essenziali del contratto richieste dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso e non accettate dal consumatore con comunicazione scritta entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di modifica. Nel caso in cui eserciti il diritto di recesso, il viaggiatore potrà richiedere, in via alternativa di usufruire di un altro pacchetto turistico di pari valore a quello originariamente previsto. Se l'organizzatore o, per suo conto, il venditore non sono in grado di proporre un pacchetto di importo equivalente o superiore, il viaggiatore ha diritto ad essere rimborsato della differenza. Se il viaggiatore non intende usufruire di altro viaggio, potrà richiedere il rimborso delle somme già versate, rimborso che gli verrà corrisposto entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso o della intenzione di non usufruire di proposte alternative.

### **b) Recesso e penalità**

Al viaggiatore che receda dal contratto per casi diversi a quelli indicati al punto a saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché a titolo di corrispettivo per il recesso somme non superiori a quelle di seguito indicate (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, che deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio del viaggio).

1) Pacchetti turistici con servizi regolari di linea a tariffa normale e con soggiorni in albergo, appartamenti, residence, ville e villaggi in formule alberghiere:

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione sino da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 14 a 4 giorni di calendario prima della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tale termine

2) 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:

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione sino da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 14 a 4 giorni di calendario prima della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tale termine

3) Pacchetti turistici con voli noleggiati o speciali (oltre 5 ore di volo nonstop) o con IT di gruppo intercontinentali Pacchetti turistici con soggiorni in appartamenti, residence, ville e villaggi in formula affitto:

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione sino da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 14 a 4 giorni di calendario prima della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tale termine

Nessun rimborso spetta al viaggiatore dopo tali termini o al Viaggiatore che non si presenti alla partenza o decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso.

In deroga alle normali condizioni generali del contratto di viaggio per alcune prenotazioni dove sono previsti passaggi aerei o sistemazioni alberghiere a tariffa "non rimborsabile" potrà essere applicata una penale di annullamento pari al 100% dell'importo del volo e/o dei servizi a terra sin dal momento della prenotazione, fermo restando l'applicazione delle normali penalità per i restanti servizi. Tali eccezioni saranno opportunamente segnalate all'atto della prenotazione.

Le somme sopraindicate dovranno inoltre essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

## **9) SOSTITUZIONI**

Il viaggiatore che sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può farsi sostituire da altra persona sempre che:

a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza ricevendo contestualmente le generalità del cessionario

b) il concessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex. art. 89 Cod. Cons.) e non vi ostino ragioni attinenti il Passaporto, i visti, i certificati sanitari, la sistemazione alberghiera, i servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;

c) la persona subentrante rimborsi all'organizzazione tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione.

L'organizzatore non sarà comunque responsabile dell'eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte di terzi fornitori di servizi. Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la mia quota di iscrizione se prevista.

Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c del presente paragrafo.

## **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 comprovati 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 di mezzi e 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) MANCATA ESECUZIONE DEL VIAGGIO**

Il viaggiatore può esercitare i diritti previsti dal paragrafo 8, punto a, anche nel caso in cui prima della partenza, l'organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne per un fatto proprio del viaggiatore, comunichi la impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto.

L'organizzatore ha facoltà di annullare il contratto:

qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti eventualmente indicato nel catalogo o nel programma, informandone il viaggiatore in forma scritta almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza. In tal caso, così come nelle ipotesi di recesso di cui al paragrafo 8, punto a, l'organizzatore sarà tenuto al rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ulteriore rimborso.

## **12) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI**

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale, aggiornate alla data di stampa del catalogo, relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti di certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle 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, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

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.

Il consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## **13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHI**

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 nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## **14) REGIME DI RESPONSABILITA'**

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 di 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 previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia.

## **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 viaggiatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 14 e 15 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inattesa esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata 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. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il consumatore dovrà altresì, 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 di rientro presso la località di partenza.

## **18) 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. Vedere nelle rispettive pagine i dettagli sui premi assicurativi e le condizioni generali della polizza.

## **19) FONDO DI GARANZIA**

Il Fondo Nazionale di Garanzia (art. 100 Cod. Cons.) istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore: a) rimborso del prezzo versato; b) rimpatrio nel caso di viaggio 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 col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349.

## **ADDENDUM**

### **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DEI SINGOLI SERVIZI TURISTICI**

#### **A) DISPOSIZIONE NORMATIVA**

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 delle 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. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 12; art. 19. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie 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.)

Foto: Archivio C.T. Tour, Pirolli.

Grafica: MC Group sas – Roma

#### **SCHEDA TECNICA:**

**ORGANIZZAZIONE TECNICA:** C.T. Tour Operator S.r.l.

**POLIZZA:** R.C. n. 100199 di Mondial Assistance

**LICENZA:** Licenza n. 216 del 27/02/02

Le quote indicate sono valide dal 01/04/2016 al 31/10/2016 e sono state calcolate in base alle tariffe aeree in vigore ed al cambio della corona danese pari a € 0,14; corona svedese pari a € 0,10; corona norvegese pari a € 0,11; Corona islandese pari a € 0,01; sterlina inglese pari a € 1,26 eventuali variazioni nel corso dei cambi e/o delle tariffe aeree comporteranno adeguamenti che saranno comunicati fino a 20 giorni precedenti la partenza.

**Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della Legge 3 agosto 1998 n. 269: "La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione o alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero"**