

Condizioni Generali

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI

1) PREMESSA (NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO)

Ai sensi dell'art. 2 n.1 DL 111 del 17/3/95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE: I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi e 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 forfettario 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 (omissis...) che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

2) CAMPO DI APPLICAZIONE

Il contratto, avente per oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, si intende regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche alle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalla L. 27/12/77 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/4/70 nonché dal sovracitato DL 111/95. **Le presenti condizioni invece non si applicano ai contratti aventi per oggetto l'offerta di uno solo degli elementi richiamati in premessa.**

3) PRENOTAZIONI

3.1 Le prenotazioni si ricevono fino ad esaurimento dei posti disponibili. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente. 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. Detta conferma verrà data dall'Organizzatore direttamente o tramite le Agenzie di Viaggio dettaglianti regolarmente autorizzate.

3.2 Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione saranno fornite dall'Organizzatore al consumatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal DL 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo ivi inclusa l'intera quota d'iscrizione, quando prevista, mentre il saldo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza, sempre che la prenotazione sia stata confermata ai sensi del precedente art. 3. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data sopra indicata, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione in unica soluzione.

5) PREZZI E MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO

5.1 Tutte le quotazioni sono espresse in Euro. I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino a 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a variazioni di:

- costi 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 o negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed al costo dei servizi in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportato (scheda tecnica). 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 consumatore. A tali fini si considera 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 consumatore che riceva una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà facoltà di recedere il contratto, senza corrispondere alcuna multa penitenziale, ovvero di accettare la modifica, che diventerà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione all'Organizzatore o all'intermediario entro 2 giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata.

5.2 L'Organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza.

5.3 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. Le modifiche a prenotazioni già accettate, obbligano l'Organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute.

6) RECESSO DEL CONSUMATORE

6.1 Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna multa penitenziale, soltanto allorché gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del precedente art. 5, 3° comma, nel qual caso, ove eserciti il recesso, ha diritto, in via alternativa ad usufruire di un altro pacchetto turistico, ovvero ad essere rimborsato della parte del prezzo già corrisposta al momento del recesso. Il pacchetto turistico di cui il consumatore decida di fruire, dovrà essere di importo non inferiore a quello originariamente previsto. Se l'Organizzatore o, per suo conto, l'intermediario non sono in grado di proporre un pacchetto di importo equivalente o superiore, il consumatore ha diritto di essere rimborsato della differenza.

6.2 Al consumatore che receda dal contratto per i casi diversi nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitate la quota d'iscrizione se prevista, nonché a titolo di penale le somme qui di seguito indicate:

- 10% per annullamenti che pervengano alla Società Organizzatrice dall'atto della prenotazione sino a 30 giorni lavorativi prima della partenza (sabato escluso);
- 25% da 29 a 21 giorni lavorativi prima della partenza;
- 50% da 20 a 11 giorni lavorativi prima della partenza;
- 75% da 10 a 3 giorni lavorativi prima della partenza.

Nessun rimborso è previsto per gli annullamenti che pervengano con preavvisi inferiori a quelli indicati.

7) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) l'Organizzatore ne sia informato per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa la generalità del concessionario;
- 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 dal cliente rinunciatario;
- c) il soggetto subentrante rimborsi all'Organizzatore tutte le spese sostenute per procedere 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 solidamente responsabile con il cessionario per il pagamento del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

8) MANCATA ESECUZIONE

Il consumatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art. 6 commi 1° e 2°, anche nel caso in cui prima della partenza, l'Organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del consumatore, comunichi la impossibilità di effettuare la prestazione oggetto del pacchetto. L'Organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo dei partecipanti e sempre che ciò sia portato a loro conoscenza 5 giorni lavorativi prima della data in cui i servizi turistici dovevano aver inizio. In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al precedente art.6 commi 1° e 2°, l'Organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni altro esborso.

9) 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 regola di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornite 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 sopraesaminate 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità di viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

10) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti pubbliche autorità dei paesi anche membri della CEE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'Organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standards di qualità.

11) RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempienza 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 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.

12) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore 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, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale. Precisamente: la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aia nel 1955, la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario, la Convenzione di Parigi nel 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 "5000 franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art.13/2 CCV.

Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dall'evento dannoso.

13) 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 dell'agenzia di viaggio intermediaria degli obblighi a carico di quest'ultima.

14) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Viaggiatore senza ritardo affinché l'Organizzatore o il suo rappresentante locale vi pongano tempestivamente rimedio.

Il Viaggiatore deve altresì a pena di decadenza sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, all'Organizzatore ed al Venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza. In caso di sopraggiunti problemi in corso di soggiorno, il Viaggiatore è tenuto a prendere contatto con l'Organizzatore direttamente o tramite l'agenzia intermediaria in modo che essi possano intervenire per una pronta ed equa soluzione. Qualora il Viaggiatore dovesse interrompere il proprio soggiorno e ritenesse ad aver diritto ad un rimborso, è necessaria una dichiarazione scritta rilasciata dalla struttura, che attesti chiaramente il diritto a tale rimborso. La massima attenzione è stata dedicata da Viaggi Generali alla compilazione del presente catalogo, affinché le descrizioni corrispondano esattamente alla realtà. Tuttavia, poiché la compilazione del catalogo viene fatta con largo anticipo rispetto alla prestazione effettiva dei servizi, qualora qualche cambiamento, rispetto alla descrizione fatta, fosse nel frattempo intervenuto riguardo ai servizi collaterali, Viaggi Generali non ne può essere in alcun modo ritenuta responsabile. Si precisa inoltre che le strutture sportive e ricreative dei complessi turistici, quali ad esempio la piscina, la discoteca, il market, l'animazione, il miniclub, i corsi sportivi e similari, possono anche non essere attivati, qualora le condizioni climatiche o lo scarso numero di ospiti non ne giustificano il funzionamento né può essere preteso un rimborso per tale mancanza di attivazione.

15) GARANZIA ASSICURATIVA

Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile ed anzi consigliabile stipulare presso gli Uffici dell'Organizzatore o dell'Agenzia intermediaria 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.

16) FONDO DI GARANZIA

Ai sensi dell'art.1 DLgt. 111 del 17 marzo 1995 è prevista l'istituzione di un Fondo di garanzia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri di cui potranno usufruire tutti i viaggiatori, in caso di insolvenza o di fallimento del Venditore o dell'Organizzatore, per il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio in caso di viaggio all'estero.

Le modalità di funzionamento di tale Fondo di garanzia sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di concerto con il Ministro del Tesoro.

17) FORO COMPETENTE

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede il Tour Operator.

18) POLIZZA RESPONSABILITÀ CIVILE E PROFESSIONALE

L'Organizzatore ha stipulato polizza assicurativa obbligatoria n. 100004480 della Navale Assicurazioni S.p.A. per la responsabilità civile e professionale.

19) PRIVACY

Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle prestazioni che formano l'oggetto del servizio.

ADDENDUM

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

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.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 16 DELLA L.269/98

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

Assicurazione annullamento inclusa nella quota iscrizione. vedi pag. 3

Navale
ASSICURAZIONI DAL 1914

VG
Viaggi Generali

SCHEDA TECNICA

Quote e supplementi: stabiliti in base ai costi e alle condizioni in vigore al 31/10/2010.

Validità di programma: dall'1/1/2011 al 31/12/2011.

Redazione: programma redatto in osservanza della L. R. 23/97 della Regione Emilia Romagna.

Comunicazione alle autorità competenti: in osservanza della Legge Regionale sopra menzionata, copia del presente programma è stata inviata, per conoscenza, all'Amministrazione Prov.le Ravenna.

Organizzazione Tecnica: Viaggi Generali snc - Ravenna

Impaginazione e grafica: Ediprima srl

Stampa: Art Grafiche Amilcare Pizzi - Milano

Materiale fotografico: Archivio Viaggi Generali, Provincia di Ravenna, Unione Prodotto Costa.