

Condizioni generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51 novies del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (c.d. "Codice del Turismo", in seguito CdT), come attualmente modificato dal D.Lgs. n. 62 del 06.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile e in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.03.1942).

2. AUTORIZZAZIONI

L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile. L'organizzatore e il venditore stabiliti sul territorio italiano devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative a garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

- Organizzatore di viaggio: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4) del D.Lgs. 62/2018;
- Venditore: il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
- Professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- Viaggiatore: chiunque intenda concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 62/2018.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

*combinazione di almeno due tipologie di servizi turistici di:

- trasporto;
 - alloggio;
 - noleggio di veicoli o altro servizio turistico ai fini del medesimo viaggio;
- qualora combinata da un unico professionista, ovvero, anche se siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, siano acquistati presso un unico punto vendita, oppure offerti ad un prezzo forfetario, ovvero pubblicizzati sotto denominazione di "pacchetto" o denominazione analoga oppure, combinati entro 24 ore dalla conclusione di un primo contratto, anche con processi collegati di prenotazione on-line. Restano escluse dalla definizione di pacchetto turistico le combinazioni in cui i servizi turistici derivano dal trasporto, alloggio e noleggio di veicoli siano di scarsa rilevanza, ovvero non costituiscono almeno il 25% del prezzo/valore della combinazione. Il viaggiatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 85 e 86 Cod. Cons.), che è anche documento parte integrante. Fonti di riferimento sono gli artt. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Si intende "servizio turistico collegato" almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: 1) al momento di un'unica visita o unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte del viaggiatore; 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDE TECNICHE

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 o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio.

L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità della/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005. In ogni caso l'organizzatore e/o il venditore prima della conclusione del contratto, forniranno ai viaggiatori, un modulo informativo standard, nonché le necessarie informazioni sulle principali caratteristiche dei servizi turistici offerti, tra le quali a titolo esemplificativo ma non tassativo:

- 1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- 2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
- 3) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- 4) i pasti forniti;
- 5) le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- 7) la lingua in cui sono prestati i servizi;
- 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o, quali ad esempio, in merito alla lingua in cui sono prestati i servizi ovvero se il viaggio sia idoneo a persone con mobilità ridotta.

6. 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, al cliente presso l'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 regola adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti. Il viaggiatore deve comunicare al venditore, prima della prenotazione, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto, o, se possibile, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore. I documenti di viaggio (es. voucher) verranno consegnati al viaggiatore in tempo utile prima della partenza e il viaggiatore dovrà conservarli e portarli con sé durante il viaggio, per poter usufruire dei servizi regolarmente prenotati, unitamente ad altri eventuali documenti (es. biglietti aerei) consegnati dal venditore. Il viaggiatore è tenuto a verificare la correttezza dei dati riportati sui predetti documenti e sul contratto di viaggio e a comunicare immediatamente al venditore eventuali errori. Il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore i dati dei partecipanti esattamente come riportati sui documenti personali d'identità.

7. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fissata al 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, deve essere effettuato il pagamento, sono indicate nella scheda tecnica del catalogo. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espresa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

8. PREZZO

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. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- i diritti e tasse su voli aerei e 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 del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo. 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 viaggiatore del pacchetto turistico, l'organizzatore che annulla, resterà a carico del viaggiatore il doppio di quanto dalla stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agenzia di viaggi. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in parte debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

9. RECESSO DEL VIAGGIATORE

Il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8, in misura eccedente l'8%;

- 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 viaggiatore.

Nei casi di cui sopra, il viaggiatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccezione di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore a quello del 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 viaggiatore 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 esplicita comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, le parcelle di seguito indicate. A Soggetti in hotel, viaggi individuali o di gruppo in Europa o extraeuropei con utilizzo dei servizi regolati dei vettori: (giorni lavorativi, sabato escluso) 10% all'atto della prenotazione fino a 30 giorni prima della partenza; 25% da 29 a 15 giorni prima della partenza; 50% da 14 a 9 giorni prima della partenza; 75% da 8 a 4 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine.

B) Soggetti in appartamenti e residence o viaggi con utilizzo di servizi speciali del vettore (charter aerei, noleggio navi, pullman, ecc): (giorni lavorativi, sabato escluso) 10% all'atto della prenotazione fino a 30 giorni prima della partenza; 25% da 29 a 15 giorni prima della partenza; 50% da 14 a 9 giorni prima della partenza; 75% da 8 a 4 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine.

C) Utilizzo combinato di voli di linea e voli speciali (charter): nel caso di viaggio con utilizzo combinato di voli di linea e voli speciali (charter) si applicheranno le condizioni di cui al punto B e cioè quelle previste per i viaggi con utilizzo di voli speciali. Nel caso di gruppi precostituiti su misura, conformemente alle specifiche e personali indicazioni del cliente, le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

10.1 MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

1. Prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore non può unilateralmente modificare le condizioni del contratto diverso dal prezzo ai sensi dell'articolo 39, salvo che si sia riservato tale diritto nel contratto e la modifica sia di scarsa importanza. L'organizzatore comunica la modifica al viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole.

2. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'articolo 34, comma 1, lettera a), o non può soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a), oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8 per cento ai sensi dell'articolo 39, comma 3, il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. L'organizzatore non è tenuto a modificare il prezzo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole:

- a) delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 4;
- b) di un periodo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a informare l'organizzatore della sua decisione ai sensi del comma 2;
- c) delle conseguenze della mancata risposta del viaggiatore entro il periodo di cui alla lettera b) e dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo.

4. Se le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un adeguamento del prezzo.

5. In caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore e si applicano le disposizioni di cui all'articolo 43, comma 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9.

10.2 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 viaggiatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni in lite 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 viaggiatore 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. Fatto salvo il disposto di cui agli artt. 91 e 91 ss. D.Lgs. 206/2005, i servizi richiesti dal Cliente e confermati dal Tour Operator non possono essere variati una volta raggiunta la destinazione, il Cliente potrà richiedere in loco eventuali cambiamenti assicurativi, purché la responsabilità sia a carico ed operativa. Il costo di tali variazioni dovrà essere regolato in loco una volta avute le debite conferme da parte dell'operatore.

11. SOSTITUZIONI

Il viaggiatore rinunciario 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, recedendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- d) il sostituto 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 d) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

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 in Italia o presso i consolati e i servizi consolari e governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le Località Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri) tramite il sito www.viaggiageisricur.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 uomini dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché del proprio stato sanitario 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 viaggiatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati 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 formalità speciali. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi 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 o il venditore subisca a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogato di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il viaggiatore 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 viaggiatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc) e specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHERI

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo ed 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 viaggiatore.

14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE E DELL'ORGANIZZATORE

Il venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore 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 viaggiatore (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 ai 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 art. 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 di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al viaggiatore o è dipesa dal fatto di un terzo a cui rendere improbabile 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 viaggiatore 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 viaggiatore 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 del rientro presso la località di partenza.

18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO ED DI RIMPIANTO

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.

19. GARANZIE AL VIAGGIATORE

19.1. L'organizzatore e il venditore stabiliti in Italia sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.

19.2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compreso il territorio in Italia, in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. In alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 codice turismo. A tale scopo HAVANATUR ITALIA S.R.L. ha stipulato idonea polizza assicurativa con la Compagnia CBI, Insieme Europe DAC di Dublino.

19.3. Le medesime garanzie sono prestate dai professionisti che agevolano servizi turistici collegati per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori, nella misura in cui un servizio turistico che fa parte di un servizio turistico collegato non sia effettuato a causa dello stato di insolvenza o fallimento dei professionisti.

20. FORO COMPETENTE / CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede il Tour Operator. Di comune accordo peraltro potrà essere previsto che le controversie nascenti dall'applicazione, interpretazione, esecuzione del contratto siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale composto da tanti arbitri quante sono le parti in causa più una che funge da Presidente nominato dagli arbitri già designati, ovvero, in mancanza del Presidente del Tribunale o che ha sede legale il Tour Operator, il Collegio Arbitrale che ha sede nel luogo in cui si trova la sede legale del Tour Operator deciderà ritualmente e secondo diritto, previo eventuale tentativo di conciliazione.

CONDIZIONI INTEGRATIVE - PAGAMENTI

All'atto della prenotazione verrà versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione e, se previsti, gli interi diritti di iscrizione al viaggio. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero ammontare al momento dell'iscrizione. La mancata osservanza di queste condizioni da parte del cliente autorizza l'organizzatore ad annullare le prenotazioni anche se già confermate. Per ogni variazione verrà addebitato l'importo di EURO 30,00. Havatur non riconoscerà alcun rimborso a chi interrompe per qualsiasi ragione il soggiorno, a meno che la Direzione del complesso non gli abbia rilasciato una dichiarazione scritta in cui si riconosca il diritto di tale rimborso. Havatur non può rispondere di eventuali guasti improvvisi ed imprevedibili, avvenuti per mutata gestione o per necessità imprescindibili dei proprietari dei vari complessi.

21. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva conferma. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia di Viaggi prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore effettivo nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005.

22. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. 196/2003 E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarla che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza di cui è tenuta la scrivente Società.

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 servizio turistico, non potendosi configurare come fatto di natura negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV, art. 1, n. 3 e n. 6; art. 47 da 17 a 23; art. 48 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. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 19. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la con-figurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relative al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggiatore ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiommo ecc.).

Approvate nel Settembre 2018 da Astoi, Assoviaggi, Assotravel, Fiavet.

ORGANIZZAZIONE TECNICA

Havanatur Italia S.r.l. - Milano Decreto n° 25579 del 18/09/1997.
Polizza di Responsabilità Civile UnipolSai n°162233157.
Tutti i prezzi sono espressi in Euro e calcolati sulla base dei cambi e delle tariffe in vigore a Settembre 2018.



COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38 DEL 06/02/2006.

"La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".