



## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1) DISCIPLINA APPLICABILE

Ai sensi dell'art. 84 del decreto legislativo n. 206 del 06.09.2005 (Codice del Consumo) 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 forfettario e di durata superiore alle 24 ore, ovvero estendersi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte: a) trasporto, b) alloggio, c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

### 2) CAMPO DI APPLICAZIONE

Il contratto di cui ai programmi pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, si intende regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnate al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale sia all'estero, sarà altresì disciplinato dalla L. 27/12/1997 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.1970, nonché dal sovracitato Decreto Legislativo n.206/05 (Cod. Cons.).

### 3) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle iscrizioni al viaggio da parte di Experience Travel di Bastiani Travel s.r.l. è subordinata alla disponibilità di posti e si intende perfezionata solo nel momento in cui l'organizzatore invierà la relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, direttamente al cliente ovvero all'agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni del pacchetto turistico sono contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero, laddove questi non contenessero dette indicazioni, le stesse saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Codice del Consumo in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

### 4) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo complessivo del pacchetto turistico, oltre le eventuali tasse di iscrizione. Il saldo dovrà essere effettuato almeno 10 gg. prima della prevista data di partenza per il viaggio di cui al "pacchetto turistico" acquistato. In caso di mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite, il contratto si considererà risolto di diritto, fatto salvo il risarcimento dei danni subito dall'Organizzatore e dall'intermediario del viaggio.

### 5) MODIFICHE AL PACCHETTO -DECADENZE DAL RECESSO

I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino a 20 gg precedenti la data fissata per la partenza e soltanto a seguito di variazioni: - costi di trasporto, incluso il costo del carburante - diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco od imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio applicati al pacchetto turistico in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e al costo dei servizi in vigore alla data della pubblicazione del programma come nello stesso riportato. Se prima della partenza l'organizzatore è costretto, per colpa non imputabile al consumatore, a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, ovvero a cancellare il pacchetto turistico, lo stesso tour operator è tenuto a darne tempestiva comunicazione al consumatore. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo del pacchetto superiore al 10%, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali. Ai fini della funzione del pacchetto turistico complessivamente considerato, il

consumatore che riceve una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, ovvero di accettar e la modifica, che diverrà parte integrante del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il consumatore dovrà comunicare la propria decisione all'organizzatore o al venditore intermediario entro 2 . gg lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica. In mancanza di comunicazione della decisione nel predetto termine (2 giorni), il consumatore decadrà dal diritto di recesso dal contratto, con ogni relativa conseguenza in merito alla validità ed applicabilità dello stesso così come modificato. Qualora prima della partenza l'organizzatore 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 sarà dovuto un rimborso prezzo in misura pari alla differenza del valore dei servizi offerti.

## **6) RECESSO E RELATIVE PENALI**

Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, soltanto nel termine di 2 gg. lavorativi dalla comunicazione della 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 di qualità equivalente senza supplemento di prezzo, ovvero ad essere rimborsato della parte di prezzo già corrisposta al momento del recesso. Il pacchetto turistico di cui il consumatore decida di usufruire dovrà essere di importo non inferiore 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 consumatore ha diritto ad essere rimborsato della differenza. Al consumatore che receda dal contratto per casi diversi da quelli previsti nei precedenti comma del presente articolo, saranno addebitati la quota di iscrizione, se prevista, nonché a titolo di corrispettivo ed indennità e/o risarcimento per il recesso somme non superiori a quelle qui di seguito indicate:

- dalla data di stipula del contratto a 60 giorni dalla data di partenza il 100% del costo del biglietto aereo e l'importo dell'assicurazione contro l'annullamento, se prevista nel pacchetto di viaggio;
- da 59 gg. a 30 gg prima della partenza il 100% del costo del biglietto aereo più il 25% del costo dei soli servizi a terra (alberghi, pasti, guide, pullman) o il 25% del costo dell'intero pacchetto se il viaggio non prevede il volo;
- da 29 gg a 10 gg prima della partenza il 100% del costo del biglietto aereo più il 50% del costo dei soli servizi a terra (alberghi, pasti, guide, pullman); o il 50% del costo dell'intero pacchetto se il viaggio non prevede il volo;
- da 9 giorni alla data di partenza: 100% del costo totale del viaggio;
- No-show (mancata presentazione del/i partecipante/i): 100% della costo totale del viaggio

## **7) CESSIONE DELLA PRENOTAZIONE**

Qualora il viaggiatore sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la prenotazione ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per il viaggiatore dopo averne informato l'organizzatore del viaggio o l'intermediario dello stesso (agenzia) a mezzo lettera raccomandata a.r., o in casi d'urgenza con telegramma o telex, che dovranno pervenire entro e non oltre 4 gg lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario: nome, cognome, sesso, data di nascita, cittadinanza. Il sostituto deve soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio (art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi alla validità del passaporto, dei visti eventualmente richiesti e delle certificazioni sanitarie. Il soggetto subentrante

è tenuto a rimborsare all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute dallo stesso per provvedere alla sostituzione nella misura che verrà quantificata in un momento anteriore alla cessione stessa. Il viaggiatore cedente ed il cessionario sono solidamente responsabili per le spese supplementari, nonché penali, derivanti dalla cessione.

## **8) 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. A tal proposito i partecipanti si impegnano autonomamente al controllo della validità del passaporto e dei visti necessari presso le competenti Autorità (Questura, Ambasciata, etc.). Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni forniteli dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative e 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 sovra specificate obbligazioni. 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 surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione quei particolari desideri che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità di viaggio sempre che ne risulti possibile.

#### **9) RICHIESTA IMPEGNATIVA**

Può accadere che l'organizzatore accetti la proposta di stipulazione del contratto all'esclusiva condizione che essa sia impegnativa. In altre parole la prenotazione già al momento in cui viene sottoscritta è vincolante ed irrevocabile per il cliente, indipendentemente dal riscontro in merito alla detta proposta da parte dell'organizzatore del viaggio. Conseguentemente qualora il viaggiatore non voglia onorare la prenotazione (proposta irrevocabile), sarà esposto agli oneri previsti in caso di mancata esecuzione del contratto già concluso (vedi art. 6).

#### **10) RITARDI NEL GIORNO DELLA PARTENZA E DEL RITORNO**

Nel caso in cui nelle ore immediatamente precedenti il termine fissato per la partenza o il ritorno intervengano cause che costringono l'organizzatore a modifiche operative, siano esse cause di forza maggiore, organizzative e/o dipendenti dalle compagnie aeree, la Esxperience Travel di Bastiani Travel s.r.l. si adopererà per minimizzare gli inconvenienti per il viaggiatore. A riguardo trova applicazione il regolamento CEE n. 295 del 4.2.91.

#### **11) CLASSIFICAZIONE DEGLI ALBERGHI**

La classificazione degli alberghi in genere è quella ufficiale dello stato di appartenenza. Quando questa non sia disponibile, la classificazione è stata predisposta oggettivamente secondo l'esperienza dell'organizzatore del viaggio. In entrambi i casi può succedere che il criterio di valutazione sia difforme da quello applicato in Italia: pertanto alcuni alberghi, a parità di classificazione, potranno non corrispondere agli standard ufficiali italiani.

#### **12) 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 dai 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), da caso fortuito, forza maggiore, ovvero circostanze che lo stesso organizzatore non poteva ragionevolmente prevedere secondo la normale diligenza professionale.

#### **13) LIMITI DI RISARCIMENTO**

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui aderiscono Italia ed Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di 2.000 Franchi Oro *Germinal*. Inoltre, il limite del risarcimento predetto non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro *Germinal* per danni alle persone e 5.000 Franchi oro *Germinal* per qualsiasi altro danno (art. 13, 2° comma, *CVV*, espressamente richiamato dall'art. 95, 2° comma, *Cod. Cons.*).

#### **14) ASSISTENZA AL VIAGGIATORE**

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 e di contratto. L'organizzatore non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo. La Experience Travel di Bastiani Travel s.r.l. non sarà in nessun caso responsabile dei danni conseguenti alla

- a) inosservanza da parte del viaggiatore di raccomandazioni o avvertenze date dall'agente o della guida in loco
- b) derivanti da prestazioni di servizi forniti da terzi e non facenti parte del pacchetto turistico
- c) derivanti da iniziative autonome del viaggiatore.

#### **15) OBBLIGO DI SEGNALAZIONE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto rilevata in loco dal viaggiatore dovrà essere segnalata immediatamente al prestatore di servizi interessato ed al personale di assistenza qualora previsto, nonché per

iscritto, a mezzo di raccomandata a.r., all'Agenzia di Viaggio ed al Tour operator entro il termine di decadenza di 10 giorni dalla data del rientro.

#### **16) ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO/RIMPATRIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile stipulare presso gli uffici del Tour operator o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, da infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti, infortuni e malattie.

#### **17) FONDO DI GARANZIA**

Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato istituito un fondo nazionale di garanzia cui il consumatore può rivolgersi ai sensi dell'art. 100 Cod. Cons. in caso di insolvenza o di fallimento 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 una 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 Ministro delle attività produttive, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze ai sensi dell'art. 100 n. 4 Cod. Cons.

#### **18) FORO COMPETENTE**

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia concernente il presente contratto le parti riconoscono la competenza esclusiva del Foro di Verona, con l'esclusione di qualsivoglia altro Foro concorrente e/o previsto dalla legge in via alternativa.

#### **19) VARIE**

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

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

#### **A) DISPOSIZIONI NORMATIVE**

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art.1, commi 3 e 6, artt. 17-23, artt. 24-31, 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. 4, comma 1; art. 5; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10, comma 1; art. 11; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina in nessun caso 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.).

#### **SCHEDA TECNICA**

Organizzazione tecnica: **Experience Travel di Bastiani Travel s.r.l.**, Autorizzazione Provincia di Verona n. 3621/07 del 05/07/2007 - Copertura Assicurativa UNIPOL SAI N. 113133334. Le quote sono state calcolate in base ai costi, le imposizioni fiscali ed alle quotazioni cambi indicati sul singolo programma.

#### **PRIVACY**

Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore .