

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dalla L. 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 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Consumo di cui al D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005 (artt. 82-100) e sue successive modificazioni. Particolare riferimento, per i soggiorni scolastici, alla Circolare Ministeriale n. 645 del 2002 (capitolato d'oneri tra istituzioni scolastiche e adv) ... L'Agenzia di Viaggi (di seguito denominata ADV) si impegna a rispettare le indicazioni delle CC.MM. n. 291 del 14/10/1992 e n.623 del 2/10/1996, fornendo, su richiesta dell'Istituzione Scolastica (di seguito denominata IS), tutte le certificazioni richieste nelle circolari stesse, in particolare quelle di cui all'art. 9, commi 7 e 10 della C.M. n. 291/92, anche mediante autocertificazione del rappresentante legale dell'ADV; ... l'affidamento dell'organizzazione del viaggio, da parte dell'IS, dovrà avvenire con una lettera d'impegno dell'IS stessa e dovrà essere stipulato un contratto con l'ADV, contenente tutti gli elementi relativi al viaggio, come previsto dal D.L.vo del 17/3/1995 n. 111 di attuazione della Direttiva 314/90/CEE (di cui all'appendice del presente capitolato, nota 2) ed in coerenza con le norme dettate dal D.I. n. 44 dell'1 febbraio 2001 concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche". Detto contratto dovrà essere firmato sia dall'ADV che dall'IS nelle persone legalmente autorizzate. Soltanto la regolare stipula del contratto consente all'IS di poter accedere al "Fondo nazionale di garanzia", per i casi di cui all'art.1 e secondo le procedure di cui all'art. 5, del Regolamento n.349 del 23 luglio 1999, recante norme per la gestione ed il funzionamento del Fondo nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico. (Si rimanda, al riguardo, all'appendice del presente capitolato, nota n. 3) ;

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 regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

CONFERMA E PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 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, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro. 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.

RECESSO

In caso di recesso dal Contratto, il Cliente è sempre tenuto a farne comunicazione scritta, che dovrà pervenire all'Organizzatore in giorno lavorativo nonché a versare, quale corrispettivo per il recesso, le seguenti percentuali da calcolare sull'importo totale del viaggio (il calcolo dei giorni non include quello del recesso ed i giorni festivi precedenti la data della partenza): • recesso da 30 a 21 giorni prima della partenza: 30% sull'importo totale; • recesso da 20 a 11 giorni prima della partenza: 50% sull'importo totale; • recesso da 10 a 4 giorni prima della partenza: 75% sull'importo totale; •

nessun rimborso spetta a chi rinuncia nei tre giorni precedenti la partenza o in caso di interruzione del viaggio o soggiorno già intrapreso. Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Le quote di viaggio sono stabilite in base ai tassi dei cambi ed ai costi dei servizi in vigore al momento della redazione dei programmi di viaggio. Qualora, fra l'epoca della redazione dei programmi e il momento della partenza, si verificassero sensibili differenze nel corso dei cambi o nelle tariffe dei vettori, le quote potranno essere modificate in proporzione alle dette variazioni. Il Cliente potrà quindi recedere dal Contratto senza alcuna penalità in caso di modifica significativa da parte dell'Organizzatore di uno degli elementi essenziali del contratto, quali aumento del prezzo del servizio tutto compreso superiore del 10% del costo globale. In tal caso il Cliente sarà tenuto a comunicare, entro 48 ore dal ricevimento della comunicazione di modifica, se intende esercitare il diritto di recesso, ovvero accettare la modifica; in assenza di comunicazione da parte del Cliente, la modifica si intende accettata. L'Organizzatore potrà annullare il Contratto in qualsiasi momento ai sensi dell'art.10 della Legge 1084 del 27 dicembre 1977 concernente la Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio, senza altro obbligo che quello della restituzione delle somme versate.

OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

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.viaggiare Sicuri.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 dei 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 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 formal sconsiglio. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle 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 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.

ASSICURAZIONI

L'Organizzatore è coperto da polizza assicurativa per responsabilità civile in conformità alle disposizioni di legge. Tutti i partecipanti sono inoltre assicurati per caso di invalidità permanente, morte e spese mediche derivanti da infortuni insorti durante il viaggio alle condizioni previste dalla polizza stipulata dall'Organizzatore e di cui il partecipante potrà chiedere preventivamente visione-

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 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 col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349.

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 risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli artt. 94 e 95 del Codice del Consumo.

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 ed il venditore sono esonerati dalle rispettive Responsabilità quando la mancata od inesatta 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.

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 del rientro presso la località di partenza.

DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 10 Legge 675 del 31.12.1996 e successive modifiche ed integrazioni, si comunica che i dati identificativi, nonché ogni altra informazione acquisita nel corso del rapporto contrattuale, vengono gestiti e conservati allo scopo di dare corso agli adempimenti previsti dal Contratto. I dati potranno essere comunicati nell'ambito del territorio nazionale e all'estero nell'esecuzione delle attività previste dal rapporto contrattuale nonché potranno essere utilizzati per conseguire un'efficace gestione dei rapporti commerciali, con particolare riferimento a finalità promozionali, statistiche, marketing, di controllo di qualità, d'affidamento e di mailing. Ai sensi dell'art. 13 L. cit. l'interessato, anche tramite persone fisiche delegate, ha il diritto di conoscere

l'esistenza dei dati che possono riguardarlo e di richiederli o farli cancellare nelle modalità previste dalla legge. Il partecipante, o in caso di minori chi ne esercita la patria potestà, autorizza l'Organizzatore all'utilizzo a titolo gratuito di eventuali immagini fotografiche o filmate che lo ritraggono, per soli fini di promozione e pubblicità dell'attività dell'Organizzatore stesso. Ciò si intende ad eccezione di esplicito atto di non consenso, comunicato per iscritto prima dell'effettuazione del soggiorno stesso.

TARIFFE PUBBLICATE

Le quote pubblicate si intendono valide per gruppi superiori alle 20 unità ed includono 1 gratuità per i docenti ogni 15 partecipanti paganti. I programmi si intendono di massima: la loro realizzazione dovrà essere preventivamente concordata con la segreteria dell'Organizzatore.

FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Udine.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA

Ai sensi dell'art. 17 della Legge 6 febbraio 2006 N. 38 – La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

POLIZZA ASSICURATIVA

Comp. assicurativa Lloyd Italico n. Polizza 4.3077753 Responsabilità Civile Organizzazione
Tecnica: Sport&School srl Agenzia di Viaggio e Tour Operator Programma presentato alla Dir.
Reg. del Turismo Reg. F.V.G. a settembre 2012 (art. 9 legge Reg. 90 dd. 24/12/1982)
Autorizzazione regionale decreto n.2586/Tur. Del 04/09/07