

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Riproponiamo i principali articoli della legge al Consumo che regola la compravendita di pacchetti turistici, in fattispecie gli articoli da 1 a 18 + addendum A e B estratti dal modulo di compravendita adottato e approvato dalle maggiori associazioni di categoria, Assotrail, Assoviaggi, Astoi e Fiavet

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

1. PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO - Premesso che:

a) l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività.

b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art.85 Cod. Consumo), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto. La nozione di pacchetto turistico (art. 84 Cod. Consumo) 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 degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, 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 costituiscono parte significativa del "pacchetto turistico".

2. FONTI LEGISLATIVE - La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinato 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.

3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - 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 o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura;
- modalità e condizioni di sostituzione (Art. 89 del Codice del Consumo)
- cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

4. 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. in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5. 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, opuscolo o 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.

6. 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;
- diritti e tasse su alcune tipologie di 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.

7. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

- Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 8. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di

partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. 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 consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla (art. 33 lett. E Cod. del Consumo), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dall'art. 8, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

8. RECESSO DEL CONSUMATORE - Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%;
- 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 consumatore. Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:
 - ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al 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 consumatore 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 espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore 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. 5/1° comma, il costo individuale di gestione pratica e la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

9. 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 Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri 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 del mezzo e di 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.

10. SOSTITUZIONI - Il cliente rinunciatario 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, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- b. il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c. il soggetto subentrante 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 c) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

11. 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 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 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 sopra esaminate 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, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

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

13. 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 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 per tale responsabilità previsti dalle norme vigenti in materia.

14. LIMITI DEL RISARCIMENTO - Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n° 2 CCV).

15. 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 (art. 13 e 14 delle presenti Condizioni Generali 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 da un caso fortuito o di forza maggiore.

16. 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. Il consumatore dovrà - a pena di decadenza - altresì 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.

17. 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.

18. FONDO DI GARANZIA - E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art.100 Cod. Consumo), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato 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 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 con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/1999.

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, 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 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. 4 1° comma; art. 5; art. 7; art.8; art.9; art. 10 1° comma; art. 11; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente 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.).

PENALI PACCHETTI BASSA STAGIONE - Le quote di iscrizione + 10% del pacchetto fino a 30 giorni dalla data di partenza, 30% del pacchetto da 29 a 20

giorni dalla data di partenza, 50% del pacchetto da 19 a 10 giorni dalla data di partenza, 75% del pacchetto da 9 a 3 giorni dalla data di partenza, oltre tale termine il 100% del pacchetto.

PENALI PACCHETTI BASSA STAGIONE CON VOLI LOW COST E VOLI DI LINEA A TARIFFA NON RIMBORSABILE - Le quote iscrizione + 50% del pacchetto fino a 45 giorni dalla data di partenza, 65% del pacchetto da 44 a 10 giorni dalla data di partenza, 75% del pacchetto da 9 a 3 giorni dalla data di partenza, oltre tale termine 100% del pacchetto. Per i voli Low cost aggiungere alla penale anche le tasse aeroportuali ed eventuali costi aggiuntivi del volo.

PENALI PACCHETTI ALTA STAGIONE - Nei periodi di Pasqua, Ponti di Primavera, tutta la stagione estiva (luglio e agosto), Ponte di Novembre, Ponte 8 Dicembre e Capodanno la penale sarà costituita dalle quote iscrizione + 30% del pacchetto fino a 45 giorni dalla data di partenza, 50% del pacchetto da 44 a 20 giorni dalla data di partenza, 75% del pacchetto da 19 a 7 giorni dalla data di partenza, oltre tale termine 100% del pacchetto. Per i voli Low cost aggiungere alla penale anche le tasse aeroportuali ed eventuali costi aggiuntivi del volo.

PENALI SOLO SERVIZI A TERRA - In qualsiasi periodo dell'anno, ove non diversamente specificato, le quote di iscrizione + 10% dall'atto della prenotazione sino a 15 giorni lavorativi prima della partenza; 30% da 14 a 3 giorni lavorativi prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine.

Sarà cura dell'agenzia di viaggio indicare sul contratto di vendita la relativa penale in base al tipo di pacchetto prenotato. La suddetta penale verrà inoltre riportata nella conferma servizi inviata all'agenzia di viaggio.

LE CONDIZIONI DI PENALE POSSONO ESSERE VARIATE IN CASI DI PARTICOLARI INIZIATIVE TURISTICHE; SARANNO PERTANTO CHIARAMENTE INDICATE NEI PROGRAMMI DI DETTE INIZIATIVE.

Per qualsiasi tipo di penale, la quota di un eventuale polizza contro le penali di annullamento sarà addebitata insieme alle penale nella nota di debito di penale, i giorni si intendono sempre lavorativi (sabato escluso).

FORO COMPETENTE - Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro dove ha sede legale l'Organizzatore.

SCHEDE TECNICHE - Per il calcolo dei servizi all'estero sono stati utilizzati i seguenti cambi, Gran Bretagna £ 1,00 = € 1,64, Nord America, Polinesia, Caraibi, Costa Rica, Guatemala, Nicaragua e Messico \$ 1,00 = € 0,80, Ungheria 1 fiorino ungherese UHF = € 0,0040, Repubblica Ceca 1 Corona Ceca KZC = € 0,033, per Francia, Olanda, Spagna, Portogallo, Austria, Germania e Irlanda aderenti all'EURO sono applicati i tassi fissi di parità.

SPESE DI VARIAZIONE - Per pratiche già confermate, successive richieste di variazioni da parte del Cliente, sono soggette a un contributo fisso di spese operative pari a € 20,00 a pratica (a condizione che tali variazioni non comportino spese nei confronti dei vari fornitori di servizi.)

CONFORMITÀ - Il presente programma è stato redatto in conformità alla legge regionale Toscana n° 16 del 08 Febbraio 1994 ed ai sensi dell'articolo 16. è quindi conforme al testo verificato dalla provincia di Pisa. La società organizzatrice è coperta da polizza assicurativa come di seguito specificato.

PROPOSTA DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTO / SERVIZIO TURISTICO Il modulo è pubblicato su www.modernviaggi.com e vi si farà riferimento per tutti i punti non regolati dal presente contratto.

ASSICURAZIONI - Polizza Medico/Bagaglio stipulata con Carige Assicurazioni S.p.A. Gruppo Banca Carige, specializzati nelle coperture assicurative e l'assistenza per i Tour Operator. La polizza è inclusa per i pacchetti "Volo, Nave o Treno + Albergo". Una garanzia in più per chi è sprovvisto di assicurazioni personali valide al di fuori del territorio nazionale.

POLIZZA ANNULLAMENTO - Polizza stipulata con Carige Assicurazioni S.p.A. Gruppo Banca Carige assicurazioni contro le penali di annullamento, stipulabile all'atto della prenotazione, facoltativa e a pagamento. Le condizioni di assicurazione sono indicate nel certificato che verrà rilasciato con i documenti di viaggio.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 16 DELLA LEGGE N° 269/98 SUL TURISMO SESSUALE - 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.

REALIZZAZIONE GRAFICA - Web Grafica a cura di AfterBit s.r.l., fotografie reperite dall'archivio fotografico di ModernViaggi Tour Operator s.r.l. e dalla gentile concessione dei vari Uffici degli Enti turistici dei paesi interessati, fotografie cataloghi centro america reperite dal servizio fotografico di Fabio Liverani effettuato a Febbraio 2005.

ORGANIZZAZIONE TECNICA - ModernViaggi Tour Operator s.r.l. - Vicopisano (PI) - Italy - Autorizzazione Amministrativa rilasciata dalla Provincia di Pisa n° 117 del 21/12/1999 e successiva modifica dell'8/11/2000.

ASSICURAZIONI RESPONSABILITÀ CIVILE - Polizze RCT NAVALE Assicurazioni n° 4175772S e 4175771R