

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

**1) Campo di Applicazione** - Le presenti condizioni contrattuali si applicano ai pacchetti turistici così come definiti dall'art. 2 n.1 decreto legislativo n. 111 del 17/03/1995 di attuazione della direttiva 90/314 CEE (d'ora innanzi decreto legislativo).

Per "servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico" si intendono quelle prestazioni come tali espressamente previste dai contraenti o comunque fondamentali al fine della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato. Il pacchetto turistico è disciplinato, oltre che dalle presenti Condizioni Generali, anche dalle clausole contrattuali contenute nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore, nei depliant, opuscoli o qualsivoglia altra documentazione illustrativa del pacchetto turistico.

**2) Fonti Legislative** - Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati o richiamati avente ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, è disciplinato, per quanto non previsto dalla direttiva CEE 314/90 e dal decreto legisl., dalla legge 27/12/1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio firmata a Bruxelles il 23/04/1970 (d'ora innanzi CVV), sia che abbia in oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero. I contratti concernenti l'offerta di uno solo degli elementi indicati dall'art. 1, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di pacchetto turistico sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CVV: art. 1 n. 3 e n. 6; art. 17 e 23; art. 24 e 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione e pacchetto turistico.

**3) Prenotazioni** - La domanda di prenotazioni dovrà essere redatta su apposito modulo compilata in ogni sua parte e sottoscritta. 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'Organizzazione (d'ora innanzi T.O.). L'Agenzia di viaggi venditrice (d'ora innanzi T.A.), in possesso di regolare licenza, potrà rilasciare al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del decreto legisl. 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dal T.O. in regola adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal decreto legisl. 111/95, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

La vendita del pacchetto turistico attraverso T.A. regolarmente autorizzata, non implica negoziazione dei pacchetti turistici al di fuori dei locali commerciali.

**4) Pagamenti** - All'atto della prenotazione dovrà essere versata l'intera quota di iscrizione, quando prevista, e un acconto pari al 25% della quota di partecipazione, mentre il saldo della stessa dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza. Qualora, invece, le prenotazioni siano richieste dopo il termine di cui al precedente paragrafo, il prezzo globale del viaggio, compresa la quota di iscrizione, dovrà essere versato in un'unica soluzione.

**5) Aumento del prezzo** - I prezzi indicati nel contratto possono essere aumentati soltanto in seguito a variazioni di: costi di trasporto, incluso il costo di 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.

Le variazioni verranno accertate in riferimento ai parametri di cui al precedente comma sulla base del corso dei cambi e del costo dei servizi esposti in ogni programma. I prezzi non possono comunque essere modificati nei 20 (venti) giorni antecedenti il giorno fissato per la partenza.

**6) Obblighi del T.O. in caso di modificazione del viaggio** - Il T.O., qualora prima della partenza sia costretto a modificare in maniera significativa il prezzo o altro elemento essenziale del contratto è tenuto a darne tempestiva comunicazione al consumatore.

A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% (dieci per cento) del medesimo. Il T.O., 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, risarcire il consumatore in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa o quella predisposta da T.O. venga rifiutata dal consumatore per comprovate e determinate ragioni, sarà obbligo del T.O. fornire, 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 e materialmente possibile.

**7) Modifiche richieste dal consumatore** - Le modifiche a prenotazioni già accettate, obbligano il T.O. soltanto se e nei limiti in cui possano essere soddisfatte. In ogni caso, la richiesta di modifica comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute.

**8) Rinunce** - Se un partecipante iscritto al viaggio dovesse rinunciare, avrà diritto al rimborso della somma versata al netto della quota di iscrizione, se prevista e delle penalità qui di seguito indicate, oltre agli oneri e spese da sostenersi per annullamento dei servizi:

10% + quota di iscrizione, se prevista sino a 30 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;  
25% + quota di iscrizione, se prevista, sino a 15 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;  
50% + quota di iscrizione, se prevista, sino a 10 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;  
75% + quota di iscrizione, se prevista, sino a 3 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio.

Nessun rimborso dopo tale termine.

N.B. - I GIORNI DI CUI SOPRA SI INTENDONO GIORNI LAVORATIVI E PERCIO' CON L'ESCLUSIONE DEL SABATO, DELLA DOMENICA E DI ALTRI EVENTUALI GIORNI FESTIVI.

**9) Cessione del contratto** - Il consumatore rinunciario può farsi sostituire da altra persona, sempre che:

a) il T.O. ne sia informato per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;  
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 rinunciario;  
c) il soggetto che subentra tenga indenne il T.O. di tutte le spese affrontate e dei danni subiti a causa dell'avvenuta sostituzione nella misura che gli sarà indicato all'atto della comunicazione della cessione. In ogni caso al consumatore rinunciario sarà addebitata la quota di iscrizione. Egli sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo, nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

**10) Cancellazione del pacchetto** - Il consumatore potrà esercitare i diritti previsti al precedente art. 8 commi 1 e 2 qualora il T.O. gli comunichi, prima della partenza, l'impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del consumatore.

Il T.O. può altresì cancellare il pacchetto quando non sia stato raggiunto il numero minimo di partecipanti previsto nel programma e sempre che ciò sia portato a conoscenza dei partecipanti nei termini specificati da ogni singolo programma e previsti dai precedenti paragrafi così come nelle ipotesi del recesso di cui al precedente art. 8 commi 1 e 2, il T.O. sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o cancellazione, escluso ogni ulteriore rimborso.

**11) Obblighi dei partecipanti** - I partecipanti saranno tenuti a munirsi di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e dei certificati sanitari eventualmente richiesti. Essi inoltre, dovranno attenersi all'osservanza delle regole prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornitegli dal T.O. e dal T.A., nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che T.O. o T.A. dovessero a causa della loro inadempimento alle sovraesaminare obbligazioni. Il consumatore è tenuto a fornire al T.O. i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso, utili per l'esercizio del diritto di surrogazione in quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno. Il consumatore è responsabile verso il T.O. del pregiudizio arrecato di surrogazione.

Il consumatore comunicherà altresì per iscritto al T.O. o T.A., all'atto della prenotazione quelle particolari richieste che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

**12) Classificazione alberghiera** - La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti pubbliche autorità dei Paesi anche membri dell'E.U. cui il relativo servizio si riferisce, è

stabilita dal T.O. in base a propri criteri di valutazione dei requisiti di idoneità. La classificazione degli alberghi stabilita dal T.O. in base ai suoi criteri di valutazione dei requisiti di idoneità, può non corrispondere alcuni casi, alla classificazione fatta dalle competenti Autorità, dagli Enti Turistici Governativi o dagli alberghi stessi.

Per quei Paesi dove esista una classificazione alberghiera la stessa è comunque riportata in una tabella comparativa nelle pagine dei programmi di viaggio o accanto al testo descritto dell'albergo. Nel caso in cui i servizi alberghieri siano di tipologia e qualità diversa da quella oggetto del contratto, il consumatore avrà diritto esclusivamente al proporzionale rimborso degli eventuali maggiori importi versati.

**13) Responsabilità dell'Organizzazione** - Il T.O. è responsabile dei danni arrecati al consumatore al motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente e 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 soggetto estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso T.O. non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

**14) Limiti del risarcimento** - Il risarcimento dovuto dall'Organizzazione 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 e 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 nel testo modificato nel 1980 COTIF; la Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli artt. 1783 ss cod. civ.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulle responsabilità dell'Organizzatore. Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

**15) Obblighi di assistenza** - Il T.O. deve prestare al consumatore le misure di assistenza imposte dal criterio di diligenza professionale, esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

**16) Reclami e denunce** - Il consumatore a pena di decadenza deve denunciare per iscritto sotto forma di reclamo, al T.O. le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro 10 (dieci) giorni dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. La denuncia non è necessaria se il T.O. personalmente o a mezzo esclusivo dei suoi dipendenti, ha riconosciuto l'esistenza della difformità, del vizio o dell'inadempimento. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, il T.O., anche a mezzo dei suoi collaboratori in loco, deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art. 15 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Analogamente dovrà provvedere il T.O. anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste al consumatore. Il consumatore decade dal diritto di richiedere al T.O. il risarcimento degli eventuali danni per perdite di denari, oggetti di rilevante valore economico e titoli di ogni genere, qualora non abbia denunciato per iscritto detti beni al T.O. prima dell'inizio del viaggio e conseguentemente, non li abbia assicurati.

**17) Sostituzione di vettori o imprese alberghiere** - E' riconosciuta al T.O. la facoltà di sostituire i vettori aerei e gli albergatori previsti con altri di analoghe caratteristiche nel caso che ciò si rendesse necessario per motivi operativi o per altra ragionevole causa.

**18) Coperture assicurative** - Prima della partenza è possibile anzi consigliabile, stipulare presso gli uffici del T.O. o del T.A. una speciale polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del viaggio, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in casi di incidenti e malattie. I relativi importi non sono compresi nel costo del viaggio. Le coperture assicurative obbligatorie ex art. n.20 decret. legisl. risultano dal depliant e, comunque, dalla documentazione del pacchetto turistico.

**19) Fondo di garanzia** - Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è prevista l'istituzione di un Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore potrà rivolgersi ai sensi dell'art. 21 decret. legisl. 111/95, 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 dovrà 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 del T.O. Le modalità d'intervento del Fondo verranno stabilite con decreto del Presidente del Consiglio ai sensi dell'art. 21 n. 5 decreto legislativo n. 111/95.

**20) Foro competente** - Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il foro di Lucca.

N.B.: "Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della legge 3 agosto 1998 n. 269/98 - La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione o alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero."

**Validità dei programmi** - I programmi e le quote di partecipazione riportati nel presente catalogo sono validi per partenze dal 05/04/2009 al 22/11/2009.



Condizioni e regolamenti come da normativa dell'art. 185 D.Lgs. 7.9.2005 N.209.

#### QUOTA ISCRIZIONE + ASSICURAZIONE INTERASSISTANCE (Medico-Bagaglio) a Persona:

VIAGGI CON SOLA QUOTA FINO a € 200,00	€ 10,00
VIAGGI CON SOLA QUOTA da € 201,00 a € 400,00	€ 15,00
VIAGGI CON SOLA QUOTA da € 401,00 in poi	€ 20,00
VIAGGI IN OFFERTISSIMA (2X1)	€ 20,00

#### ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO (FACOLTATIVA) a Persona:

VIAGGI CON SOLA QUOTA FINO a € 500,00	€ 15,00
VIAGGI CON SOLA QUOTA da € 501,00 a € 1000,00	€ 20,00

ORGANIZZAZIONE TECNICA

NAMASKAR Viaggi & Turismo - Porcari (LU)

Assicurazione R.C.

Unipol Assicurazioni - Polizza n° 37520280 - Massimale unico Euro 2.500.000,00

