

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

I pacchetti turistici presentati in codesto programma sono prodotti o commercializzati da REMIN ETSI TRAVEL Via Coletti n°14 47900 Rimini Tel. 0541/25880, titolare della licenza n°20676 del 27/06/90 e successive modifiche rilasciata dalla Provincia di Rimini e sono coperti, per la responsabilità civile nei confronti dei clienti, ai sensi delle leggi vigenti da assicurazione stipulata con Mondial Assistance Italia Spa con polizza n°153161 in ottemperanza al disposto di cui all'art.14 L.R. 31/03/2003 n°7.

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 del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 Cod. Cons.), 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. 85 Cod. Cons.) 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 ad offerta 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 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 23/04/70 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 del programma fuori catalogo o del viaggio su misura; modalità e condizioni di sostituzione (art. 89 Cod. Cons.); 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 non riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni s'intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche per mezzo di sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli o in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regime adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 Cod. Consumo prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI.

All'atto della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere corrisposto un acconto così come specificamente indicato in ogni singolo programma di viaggio oppure, in mancanza di specifiche indicazioni, dovrà essere corrisposto un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico. Il saldo dovrà essere versato entro la scadenza indicata dal catalogo, opuscolo o quant'altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa dal contratto tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

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 ivi riportata in catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incidono sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata in catalogo o programma fuori catalogo.

7. 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 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 s'intende accettata. **Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi sopraelencate, sarà addebitata, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.5, oltre al costo individuale di gestione pratica, una penale nella misura di seguito indicata** (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, che deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio viaggio):

- 10% dell'ammontare dell'importo complessivo se la rinuncia perviene all'organizzatore fino a 30 giorni lavorativi prima dell'utilizzo dei servizi prenotati;
- 25% dell'ammontare dell'importo complessivo se la rinuncia perviene all'organizzatore fino da 29 a 15 giorni lavorativi prima dell'utilizzo dei servizi prenotati;
- 50% dell'ammontare dell'importo complessivo se la rinuncia perviene all'organizzatore fino da 14 a 9 giorni lavorativi prima dell'utilizzo dei servizi prenotati;
- 75% dell'ammontare dell'importo complessivo se la rinuncia perviene all'organizzatore fino da 8 a 4 giorni lavorativi prima dell'utilizzo dei servizi prenotati;
- Nessun rimborso compete al viaggiatore che dovesse recedere dal viaggio di qualsiasi tipo nei tre giorni lavorativi antecedenti la partenza, così come nessun rimborso spetta a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio ed infine nessun rimborso per il viaggiatore che decida interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso. Oltre alle penali sopra indicate verranno applicate quelle previste dalla IATA o dal vettore. Nei casi di gruppi precostituiti tali somme saranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Nell'ipotesi in cui vi sia un accordo specifico, rimarranno comunque sempre valide le condizioni di recesso sopracitate.

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.

Tutte le quote di viaggio sono calcolate su minimo 30 partecipanti: il mancato raggiungimento di tale minimo comporterà la revisione della quota o l'annullamento del viaggio. Prima della partenza l'organizzatore 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, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del precedente art.7). Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti 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 (ai sensi dell'art.7), l'organizzatore che annulla (ex art.33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitrice secondo quanto previsto dal precedente art.7 qualora fosse egli ad annullare.

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 differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per serie, giustificate e comprovate ragioni, e soltanto se oggettivamente indispensabile 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 rinunciato può farsi sostituire dal 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 del 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 sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. In relazione ad alcune tipologie di servizi,

può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

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 delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di 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 espressioni e formalità 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 e valutazione qualitativa 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 leggi o convenzioni.

14. LIMITI DEL RISARCIMENTO. Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali con riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità e precisamente la Convenzione di Varsavia del 12/10/1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955 resa esecutiva con legge 19/05/1932 n°41; la Convenzione di Berna (CIV) del 25/02/1961 sul trasporto ferroviario resa esecutiva con legge 02/03/1963 n°806; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di "2000 Franchi oro Germani per danno alle cose" previsto dall'art.13 n°2 CCV e di 5000 Franchi oro Germani per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art.1783 Cod. Civ. 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. OBBLIGO DI ASSISTENZA. L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente con riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 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.

Il consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore della difformità e di vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze alla sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi e, se non immediatamente riconoscibili, entro dieci giorni dalla data del previsto rientro presso la località di partenza tramite raccomandata con avviso di ricevimento. Qualora i reclami siano presentati nel luogo delle prestazioni turistiche, l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore devono prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.15 al fine di ricevere una pronta ed equa soluzione. Analogamente, dovrà provvedere l'organizzatore, anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore. Inoltre l'agenzia REMIN ETSI TRAVEL ha messo a disposizione dei propri clienti il seguente numero di telefono di emergenza al quale rivolgersi 24 ore su 24 in qualsiasi momento nel caso di reclami o inadempienza del contratto di compravendita di pacchetto turistico: Tel. 336 916475.

17. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO.

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, anzi è 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. È 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. Cons.) 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 in caso di viaggio 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 d'intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Pres. del Cons. dei Ministri del 23/07/99 n°349.

19. MANLEVA. Essendo il contratto di compravendita di pacchetto turistico personale e intransferibile, l'organizzatore diffida e declina ogni responsabilità nel caso di rivendita con ricambio a terzi da parte dell'istitutorio del suddetto contratto.

20. BAGAGLIO. Il bagaglio viaggio a rischio e pericolo dei partecipanti e l'agenzia organizzatrice non può in nessun caso dichiararsi responsabile per l'eventuale perdita o danno. Tutto il bagaglio, compreso quello a mano, deve obbligatoriamente portare un'etichetta con nome, cognome e indirizzo del passeggero.

21. VARIAZIONI. In caso di necessità, l'organizzatore del viaggio si riserva la facoltà, anche all'ultimo momento, di sostituire l'albergo prenotato con un altro hotel di pari categoria e la località di soggiorno. Possono inoltre verificarsi variazioni sulla data di partenza e/o rientro, sull'orario di partenza e/o rientro, sull'aeroporto/porto/stazione di partenza e/o rientro nonché sui mezzi di trasporto previsti dal programma di viaggio. La mancata accettazione da parte dei clienti di eventuali variazioni impegnerà l'agenzia solo ed esclusivamente alla restituzione delle somme versate. La REMIN ETSI TRAVEL si riserva altresì il diritto di annullare i trasferimenti, qualora previsti nel programma di viaggio, da Rimini ai porti/aeroporti/stazioni di partenza del viaggio e viceversa nel caso di mancato raggiungimento del numero minimo di 15 partecipanti al viaggio. L'agenzia si riserva di reclamare la tassa di iscrizione se prevista dal programma di viaggio.

22. INFORMATIVA ex art. 13 D.Lgs 196/03 (protezione dati personali). Il trattamento dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art.7 D.Lgs. 196/03 contattando l'Agenzia REMIN ETSI TRAVEL Via Coletti n°14 47900 Rimini Tel. 0541/25880, titolare del trattamento.

23. FORO COMPETENTE/CLAUSOLA COMPROMISSORIA.

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il foro ove ha sede l'organizzatore.

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 solo 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; art. da 17 a 23; art. 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, venditore, ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (viaggiatore, soggiomo, ecc.)

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA ai sensi dell'art.16 Legge 03/08/98 n°269. 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. Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere.