



01. 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 costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

02. 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 23.4.1970 in quanto applicabile nonché dal Codice del Consumo.

03. 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

04. 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.

05. 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. eCod. 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 debitore secondo quanto previsto dall'art. 8, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

06. 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.

Nel caso in cui **Santini Viaggi e Turismo di Santini Ciro & C. s.n.c. sia l'organizzatore del viaggio** sono previste per recesso del contratto le penalità di seguito elencate (si intende per recesso del contratto l'annullamento totale dei servizi o parte di essi). Per disdette effettuate prima dalla partenza, sarà applicata la seguente penale:

- 1** - pari al 50% del costo della gita per le gite di 1 giorno con disdetta effettuata nei 7 giorni antecedenti la partenza;
- 2** - pari alla quota di acconto per le gite di più giorni con disdette effettuate nei 10 giorni a 2 giorni antecedenti la partenza.
- 3** - nessun rimborso dopo i termini indicati ai precedenti punti **1,2**.

Si fa presente che in caso di disdetta di un viaggio una volta effettuato il versamento della quota di acconto o di saldo, l'importo potrà essere restituito soltanto con un buono di pari cifra da consumarsi in agenzia Santini Viaggi e Turismo al netto delle penali applicate nei punti 1 -2- 3 sopra elencati.

Tutto quanto sopra riportato sarà considerato nullo in caso di stipula di una polizza assicurativa contro l'annullamento del viaggio, in quanto in questo caso saranno applicate le condizioni previste dalla polizza stessa.

Saranno ritenute valide solo le comunicazioni di rinuncia o cambiamento fatte via fax, via email o telefonica. Per tutte le partenze, nessun rimborso sarà accordato a chi si presenterà alla partenza o chi decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei previsti documenti personali per l'espatrio.

07. 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.

Mancata esecuzione

Il consumatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art.6 comma 1° e 2° ,anche nel caso in cui prima della partenza , l' Organizzazione , per qualsiasi ragione , tranne un fatto proprio del consumatore, comunichi la possibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto. L' Organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo previsto dei partecipanti e sempre che ciò sia riportato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicati dall'Organizzatore. In tal caso, così come l'ipotesi del recesso di cui ai precedente art. 6 comma 1 e 2 , l'Organizzatore sarà tenuto in tal caso al rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o dalla cancellazione , escluso ogni ulteriore esborso.

9 .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 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.

10. 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.

11. 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

12. 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).

13. 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 (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.

14.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.

15.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.

16.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.

17.Foro competente/clausola compromissoria

Per ogni controversia dipendente del presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede il Tour Operator. Di comune accordo peraltro potrà essere previsto che le controversie nascenti dall'applicazione, interpretazione, esecuzione del contratto siano devolute alle decisioni del Collegio Arbitrale composto da tanti arbitri quanti sono le parti in causa più uno che funga da Presidente nominato dagli arbitri già designati, ovvero, in mancanza, dal Presidente del Tribunale ove ha sede legale il Tour Operator. Il Collegio arbitrale che ha sede nel luogo in cui si trova la sede legale del Tour Operator deciderà ritualmente e secondo il diritto, previo eventuale tentativo di conciliazione.

18.Tassa di soggiorno La tassa di soggiorno dove prevista è a carico dei partecipanti.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI 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.

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.).

Recesso del consumatore

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate art. 3 1°; art. 4; art. 7; art. 9 1° comma; art. 10; art. 14 1° comma; art 15. art.17 . l'applicazione delle dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di viaggio o soggiorno organizzato o pacchetto turistico(organizzazione, viaggio ecc...) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici(venditore , soggiorno ecc...)

Trattamento dati personali

Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni del Decreto Lgs. 196/2003 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle 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.

ORGANIZZAZIONE TECNICA
CIRO SANTINI VIAGGI E TURISMO
Santini Ciro & C. snc
Via Olinto Dini, 5
55032 Castelnuovo di G.na (LU)