

Ai sensi dell'art. 6 del decreto legislativo 111/95 i Clienti hanno diritto di ricevere copia del contratto di compravendita del pacchetto turistico.

1) Premessa. Nozione di pacchetto turistico

Ai sensi dell'art. 2 n. 1 Decr. Legisl. n. 111 del 17/3/95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE: 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, od offerti in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi per un periodo 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

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al Consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalla legge 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, nonché dal sovracitato Decr. Legisl. 111/95.

3) Prenotazioni

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento e nel luogo dal quale l'organizzatore invierà conferma scritta anche a mezzo sistema telematico. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, potrà rilasciare al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del Decr. Legisl. 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Si dà atto che l'agenzia di viaggio venditrice ha nei confronti dell'organizzatore, la veste giuridica di intermediario ai sensi dell'art. 1.3 CCV oltre che di venditore ex art. 4 Decr. Legisl. 111/1995, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legisl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) Pagamenti

All'atto della prenotazione dovrà essere versato il 25% della quota complessiva del viaggio inclusi i diritti di iscrizione assicurativi, mentre il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni antecedenti alla partenza, escluse le crociere subacquee (il cui saldo è richiesto 60 giorni prima della partenza) ed altri servizi specificatamente dettagliati nel contratto. Il mancato incasso da parte dell'Organizzatore del viaggio dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore.

5) Prezzo

Tutti i prezzi esposti sono in Euro. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Esso potrà essere modificato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in seguito a 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 al costo dei servizi come riportato sul presente catalogo elettronico.

6) Recesso del consumatore

Ai sensi dell'Art. 55 lettera b D.Lgs 206/2005 il contraente non ha diritto di recesso ex Art. 64 e ss. D.Lgs 206/2005.

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare il corrispettivo del recesso di cui infra, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 in misura eccedente il 10%;
- modifica significativa di altro elemento essenziale del contratto (per tale intendendosi qualunque variazione su elementi oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato) proposto dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore. Nei casi di cui al precedente comma, il consumatore ha alternativamente diritto:
 - ad usufruire di un altro pacchetto turistico di importo equivalente, o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di importo inferiore, con restituzione della differenza di prezzo;
 - alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta.

Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della comunicazione della decisione di chiedere il rimborso. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica e di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dalla proposta di aumento e 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 per casi diversi da quelli previsti nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitate la quota di gestione pratica, nonché a titolo di corrispettivo per il recesso sono superiori a quelle qui di seguito indicate:

- Pacchetti turistici (escluse crociere subacquee) con voli di linea a tariffa speciale o IT o con voli noleggiati o speciali. Pacchetti turistici (escluse crociere subacquee) con altri mezzi di trasporto.

Altri pacchetti turistici presenti nel catalogo.

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima del giorno della partenza, oltre a una quota fissa per la cancellazione voli di € 150,00;
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni di calendario prima del giorno della partenza;
- 50% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni di calendario prima del giorno della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 9 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato, domenica e festività) prima del giorno della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.
- Crociere subacquee (ad eccezione del passaggio aereo che segue le condizioni sopra indicate).
- 20% della quota di partecipazione fino a 90 giorni di calendario prima del giorno della partenza;
- 30% della quota di partecipazione da 89 a 31 giorni di calendario prima del giorno della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.

L'organizzatore si riserva tuttavia, senza impegno né responsabilità di:

- rimborsare eventuali somme recuperate e relative a servizi non usufruiti a seguito di rinunce;
- rimborsare eventuali somme recuperate e relativi a servizi non usufruiti o per diverse prestazioni ottenute sempre che il viaggiatore fornisca documentazione scritta entro 15 giorni dalla data di fine viaggio.

Nel calcolo delle penali non si considerano il giorno di annullamento e quello previsto di inizio fruizione servizi. Gli annullamenti dovranno pervenire durante i giorni lavorativi. Le comunicazioni pervenute di sabato, domenica o festività verranno considerate come pervenute il primo giorno lavorativo utile.

Per tutte le combinazioni nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse

effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o inesattezza dei previsti documenti personali per l'espatrio.

7) Annullamento del pacchetto turistico

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il consumatore potrà esercitare alternativamente, i diritti di cui al secondo comma del precedente articolo e nelle modalità di cui al successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui imputabile. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo, nel Programma fuori catalogo, sempre che tale annullamento sia stato comunicato nel termine, precedente la data della partenza ivi indicato.

8) Chiarimenti in materia di recesso

Gli effetti del recesso del consumatore o dell'annullamento del pacchetto turistico sono compiutamente disciplinati dai precedenti artt. 6 e 7 che sostanzialmente riproducono il disposto degli artt. 12 e 13 Decr. Legisl. 111/95. Pertanto esse rispettano il giusto equilibrio tra le parti contrattuali anche in virtù del dettato dell'art. 1469 ter Cod. Civ. (introdotto dalla legge 52/96 di attuazione della direttiva 93/13 CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori) secondo cui "non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge".

Il Diritto di recesso non è applicabile a norma D.lgs 206/2005, art. 55 comma 1, lettera b).

9) Modifiche dopo la partenza

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione tranne un fatto proprio del contraente 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, risarcirlo 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 e giustificate ragioni, 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 risarcirà 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) 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 rinunciatario; in ogni caso per i voli di linea non sono mai ammesse le sostituzioni nominative.
- c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione.

Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota gestione pratica, se prevista. 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.

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, a tutte le informazioni fornitegli 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 sovra 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. In ogni caso il partecipante si obbliga, nell'espletamento dell'attività subacquea nella località prescelta, ad effettuare immersioni solamente entro le norme e i limiti di profondità consentiti e previsti dal proprio brevetto: ne consegue che la violazione di tale obbligo terrà indenne l'organizzatore da qualsiasi responsabilità in merito.

12) Classificazione alberghiera

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della CEE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

13) Trasferimenti

Salvo diversamente specificato i trasferimenti inclusi nelle quote di partecipazione devono intendersi come collettivi. Le partenze dei trasferimenti saranno basate sull'orario del partecipante al trasferimento collettivo che avrà esigenza di essere trasferito per primo.

14) 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 quello estraneo 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.

A parziale deroga di quanto sopra, eventuali modifiche alle condizioni di trasporto apportate dai vettori aerei successivamente alla sottoscrizione del contratto con l'organizzatore non possono essere ritenute di responsabilità dell'organizzatore ma di sola esclusiva responsabilità del vettore aereo coinvolto.

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 sopra citate.

15) Limiti del risarcimento

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore 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'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli artt. 1783 e seguenti C.C.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "2.000 Franchi oro germinal

per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n. 2 CCV. 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.

Le singole immersioni e/o i pacchetti diving acquistati e prepagati all'organizzatore, per qualsiasi motivo (indisposizione o libera scelta del subacqueo, mancata o ritardata presentazione al diving all'ora stabilita per il briefing, ecc; cause di forza maggiore quali: avverse condizioni meteo/marine, tifoni, maremoti, terremoti, sommosse civili e militari, avvenimenti bellici, ecc) non usufruiti, ad esclusione di problemi oggettivi che rendano impossibile la fornitura del servizio da parte del fornitore dei servizi (per esempio: rottura del compressore, rottura del motore della barca o della barca stessa, ecc) non daranno in alcun caso diritto a nessun rimborso.

16) 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 non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

17) Reclami e denunce

Il consumatore, a pena di decadenza ai sensi dell'art. 19 n. 2 Decr. Legisl. 111/95, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore ed ai singoli fornitori dei servizi in loco, le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le eventuali inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi ossia durante il soggiorno. Richieste di rimborsi per servizi non resi e/o disservizi, dovranno essere ricevuti, entro 10 giorni dal ritorno dei Clienti e non saranno comunque considerate se il Cliente non avrà fatto alcuna segnalazione e/o contestazione scritta al fornitore in loco in merito agli stessi. In caso di presentazione, nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, di reclamo relativo alle stesse, l'organizzatore deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art. 13 al fine di ricercare 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.

18) Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio

Se non espressamente comprese nel prezzo o non comprese ma obbligatorie, prima della partenza è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare 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.

19) Scioperi, ritardi, sospensioni per avverse condizioni atmosferiche, tifoni, avvenimenti bellici, disordini civili e militari, sommosse, calamità naturali, saccheggi, atti di terrorismo

Questi fatti ed altri simili costituiscono causa di forza maggiore e non sono imputabili ai vettori ed all'organizzatore. Eventuali spese supplementari sostenute dal partecipante non saranno, pertanto, rimborsate, né tantomeno lo saranno le prestazioni che per tali cause venissero meno e non fossero recuperabili.

20) Fondo di garanzia

È prevista l'istituzione presso la Presidenza del Consiglio di Ministri di un Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. 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 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 ai sensi dell'art. 21 n. 5 Decr. Legisl. 111/95.

21) 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.

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. 3, 1° comma; art. 4; art. 5; art. 6; art. 7; art. 8; art. 9, 1° comma; art. 10; art. 11; art. 12; art. 14, 1° comma; 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.).

C) Recesso del consumatore. Al consumatore che receda dal contratto per qualsiasi motivo purché non imputabile al venditore, saranno addebitate la quota di gestione pratica, se prevista, nonché, a titolo di corrispettivo, somme non superiori a quelle di seguito indicate:

- Solo soggiorno in alberghi e villaggi in formula alberghiera, Solo trasporto con voli noleggiati o speciali, Solo soggiorno in appartamenti, residences e ville: Le stesse somme previste all'art. 6.

- Solo trasporto con aerei di linea, Servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio: Le somme previste dal fornitore del servizio, oltre alla quota di iscrizione.

22) Foro competente/clausola compromissoria

Per ogni eventuale controversia sarà competente esclusivamente il Foro della sede legale dell'organizzatore.

Avvertenza importante.

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistati dai clienti in loco, non comprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Terranova Travel Boutique nella veste di organizzatore.