

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI

1) FONTI NORMATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata - fino alla sua abrogazione -, ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011

(il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/12/1977 nr. 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 Turismo (art. 32 - 51) e sue successive modifiche.

2) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 Cod. Tur. i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione da chiunque e in qualunque modo realizzata di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario,

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico".

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 35 e 36 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere eventualmente al Fondo di garanzia di cui al successivo art. 19

3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

1. Organizzazione tecnica nome del T.O.: PROSPETTIVE2000 SRL – indirizzo: Via Argiro n. 95, 70121 Bari.

2. Autorizzazione amministrativa n. 115 del 09.03.1999

3. Polizza assicurativa R.C. Professionale n. 1/72929/319/116207871, stipulata con la Compagnia di Assicurazioni UNIPOLSAI SPA, in conformità con quanto previsto dall'art. 50 del Cod. Tur.

4. Il cambio di riferimento applicato: 1Euro = USD

5. Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE.2111/2005.

6. Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareassicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà – consultando tali fonti – a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

PRENOTAZIONI - PAGAMENTI - PREZZO

4) PRENOTAZIONI

La proposta 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 turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria. L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma 2 Cod. Tur.

5) PAGAMENTI

L'acconto, pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico, dovrà essere versato all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza, oppure in concomitanza con la prenotazione, se questa è effettuata nei 30 giorni antecedenti la partenza.

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 costo del pacchetto è determinato con riferimento a quanto indicato da catalogo programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi del trasporto, inclusi il costo del carburante e delle coperture assicurative;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti.

Per il calcolo di tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi (di cui all'art. 3) e ai costi. Quanto al costo del carburante, per i voli speciali ITC, potrà essere applicato un adeguamento del prezzo del pacchetto di viaggio in conseguenza dell'aumento del costo del carburante aereo (Jet Fuel). Detto adeguamento sarà contenuto fra un valore minimo e un valore massimo calcolato applicando alla quota da catalogo per persona il prodotto (i) tra le percentuali di incidenza del costo del carburante aereo sul prezzo del pacchetto (ii) la percentuale di incremento del parametro del carburante aereo derivante dal confronto fra la quotazione registrata nel secondo mese ante partenza e quella pubblicata a catalogo. Potranno comunque essere applicati interventi di natura commerciale migliorativi rispetto ai valori sopra rilevati. Per i voli di linea e/o la navigazione marittima/fluviale, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalle Compagnie Aeree/Compagnie di Navigazione.

RECESSO E MODIFICA

7) RECESSO DEL TURISTA

Il turista 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 turista.

Nei casi di cui sopra, il turista 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 turista 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 cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati, a titolo di penale, le quote di iscrizione al netto dei trasferimenti (pari ad € 50 a persona), i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio):

- dal giorno stesso della prenotazione fino a 30 gg ante partenza 10%
- da 29 a 15 gg ante partenza 30%
- da 14 a 8 gg ante partenza 60%
- da 7 a 0 gg ante partenza 100%

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

Le medesime somme dovranno essere corrisposte anche da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

8) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL TURISTA

Non è possibile dopo la conferma della prenotazione effettuare, su richiesta del cliente, modifiche a qualsiasi servizio del pacchetto di viaggio.

Se il cliente intende modificare uno o più servizi compresi all'interno del pacchetto (es. data di partenza, aeroporto di partenza, destinazione, hotel ecc.) è necessario annullare la prenotazione ed effettuarne un'altra.

NOTA

1) La diminuzione del n. dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come <<annullamento parziale >> (vedi quindi art. 7 Recesso)

2) Per <<destinazione >> si intende non lo Stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte troviamo destinazioni diverse all'interno del medesimo Stato (es. Baleari, Canarie in Spagna)

9) MODIFICA o ANNULLAMENTO del PACCHETTO TURISTICO PRIMA della PARTENZA da PARTE dell'ORGANIZZAZIONE

Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, 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 turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi dell'art 7, comma 2.

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 turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al turista 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 turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 7, comma 4, qualora fosse egli ad annullare.

Qualora l'esecuzione delle obbligazioni nascenti dal pacchetto turistico non sia possibile a causa di forza maggiore/caso fortuito (che include le ipotesi di sconsiglio della Farnesina a raggiungere la destinazione meta del pacchetto turistico) e l'organizzatore non sia nelle condizioni di offrire destinazioni alternative ovvero il turista non le accetti (anche nelle ipotesi in cui non intende accettare la differenza di prezzo in eccesso o in difetto), verrà restituito al turista la sola parte del corrispettivo relativa al prezzo del pacchetto turistico con esclusione della quota di apertura pratica/quota d'iscrizione ed i premi assicurativi..

10) 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 turista, 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 turista 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.

11) 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, con contestuale indicazione di tutte le generalità del cessionario;
- b. il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 d.lgs.79/2011) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;

Il cedente ed il cessionario sono obbligati, in solido, nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario al pagamento del prezzo e delle quota aggiuntiva.

Qualsivoglia richiesta inoltrata oltre il termine indicato al punto a non potrà essere presa in carico e comporterà l'applicazione delle penalità di recesso di cui all'art. 7.

12) ESCURSIONI FACOLTATIVE

La responsabilità del TO è assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto turistico. Le escursioni disponibili nelle località di destinazione (anche se descritte in catalogo) non formano oggetto del pacchetto di viaggio, in quanto non organizzate, ne vendute da PROSPETTIVE2000. I nostri assistenti e corrispondenti in loco, vi assisteranno nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire, ma in nessun caso PROSPETTIVE2000 potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi durante l'esecuzione delle stesse.

REGOLE GENERALI

13) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti al viaggio 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 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.

14) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è fornita sul catalogo 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 una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

15) REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista 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 turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile 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.

16) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non potrà in alcun caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali di cui siano parte l'Italia e l'Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In particolare, il limite risarcitorio non potrà superare in alcun caso l'importo di 50.000 Franchi Oro Germinal per danni alle persone, l'importo di 2.000 Franchi Oro Germinal per danni alle cose e l'importo di 5.000 Franchi Oro Germinal per qualsiasi ulteriore danno (art. 13, n. 2, CCV).

17) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

18) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve – a pena di decadenza - essere contestata dal turista mediante tempestiva presentazione di reclamo, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il turista dovrà, a pena di decadenza, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

19) ASSICURAZIONE

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile ed anzi consigliabile stipulare, al momento della prenotazione o presso l'agenzia di viaggi, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli.

20) FONDO DI GARANZIA

E' istituito, presso la Direzione Generale per il Turismo delle Attività Produttive, il Fondo Nazionale di Garanzia a cui il turista può rivolgersi (ai sensi dell'art. 51 Cod. Tur.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- a) rimborso del prezzo versato;
- b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

L'organizzatore concorre ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

21) DIRITTO DI RECESSO VENDITA A DISTANZA

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 45 e 50 del D. Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare, per iscritto, al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

ADDENDUM: CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA 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; 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; art. 5; art. 7; art. 11; art. 13; art. 14; art. 17; art. 19. 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.).

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della Legge n.38/2006: *La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se sono commessi all'estero.*

Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/03 (protezione dati personali): *Il trattamento dei 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.n.196/03 contattando PROSPETTIVE2000 srl - Via Argiro n. 95, 70121 Bari (titolare del trattamento)