

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA

### 1. **Premessa. Nozione di pacchetto turistico**

Ai sensi dell'art 84 del Dlg 206/05 (Codice del Consumo): i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita a un prezzo forfettario, e di durata superiore alle 24 ore, ovvero estendentisi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- o **a)** trasporto;
- o **b)** alloggio;
- o **c)** servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis)... che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

### 2. **Fonti legislative**

Il contratto avente ad oggetto la vendita di pacchetti turistici, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al Consumatore viaggiatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è altresì disciplinato 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, nonché dal sovracitato D. Lgs. 206/05 (Codice del Consumo).

### 3. **Prenotazioni**

La domanda di prenotazione potrà effettuarsi solo in seguito ad accettazione da parte del Consumatore delle presenti condizioni generali. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata all'effettuazione del relativo pagamento, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà voucher di scambio anche a mezzo sistema telematico. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nelle note e nei dettagli dell'offerta, o in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite, o indicate nei relativi documenti di viaggio, dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'Art 87,2' Comma del Dlg 206/05 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

### 4. **Pagamenti**

Il Consumatore provvederà a versare l'intero ammontare in unica soluzione nelle modalità indicate nella scheda di prenotazione, e, in ogni caso, entro e non oltre le 8 (otto) ore lavorative successive all'atto della prenotazione. La mancata effettuazione del pagamento nei termini stabiliti costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore.

### 5. **Prezzo**

Il prezzo del pacchetto turistico e/o dei viaggi, e/o dei soggiorni e/o di servizi turistici singolarmente considerati è indicato per ogni offerta e nella scheda "prenotazione". Altri oneri posti a carico del viaggiatore, andranno sempre specificate nella voce accessori, nelle note e nei dettagli dell'offerta. Esso potrà essere variato soltanto in conseguenza di variazioni – comunicate dall'Organizzatore Tecnico - 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 imbarco nei porti e negli aeroporti, tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero dalla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le eventuali variazioni di adeguamento carburante vengono applicate su indicazione dell'Organizzatore tecnico, e possono essere comunicate anche successivamente alla data della conferma della pratica di viaggio.

### 6. **Recesso del consumatore**

Il consumatore può recedere dal contratto nei modi e nei termini indicati nel catalogo generale dell'Organizzatore tecnico del pacchetto (Tour Operator). Le Penali Applicate, consultabili nel catalogo generale dell'Organizzatore Tecnico del viaggio sono direttamente proporzionali alla data di partenza rispetto alla comunicazione di tale recesso e variabili fino al 100% del valore totale del pacchetto prenotato, ai sensi del citato Dlg 206/05.

**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 i diritti di cui all'art. 6 delle Presenti Condizioni Generali e nel rispetto del Codice del Consumo, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui imputabile.

**8. Modifiche essenziali del contratto da parte dell'operatore**

Prima della partenza l'operatore può modificare in modo significativo uno o più elementi essenziali del contratto dandone immediata comunicazione al Consumatore indicando il tipo di modifica. In considerazione della prassi che sia per ragioni tecniche operative che commerciali le Compagnie aeree si riservano la facoltà di modificare gli orari e gli operativi di volo, nonché il tipo e la Compagnia titolare dei mezzi utilizzati, specialmente per i voli speciali ITC, Vacanzerei, appena ricevuta la comunicazione dall'organizzatore, s'impegna a comunicare immediatamente al Consumatore le modifiche, qualora le stesse compromettano nella sostanza la fruizione oppure la qualità del servizio convenuto. In virtù della suddetta prassi, e al fine di evitare casi di mancata ricezione della comunicazione della modifica dovuta ad irreperibilità del consumatore, questo stesso è tenuto a contattare Vacanzerei 24 ore prima della partenza per apprendere di eventuali modifiche.

**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 Consumatore, una parte essenziale del 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, risarcito 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 – ai sensi del Dlg 206/05 - ma Vacanzerei considerando la tempistica e le modalità con cui opera - ed eccetto per i voli di linea - prevede per ogni cessione o sostituzione del viaggiatore un rimborso spese di Euro 60 (sessanta) a carico dello stesso viaggiatore. Resta chiaro che - qualora si registrasse una cessione - il nominativo e le generalità del cessionario come quelle del nuovo viaggiatore devono essere tempestivamente segnalate a Vacanzerei, che se ne riserva l'accettazione in base ai termini in cui è stata presentata la richiesta. Il soggetto subentrante sarà comunque solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo, nonché del rimborso spese 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, ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornitegli dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e 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 sovraesaminate 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.

#### **12. Classificazione alberghiera**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita solo nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle 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 relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

#### **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 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. 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.

#### **14. 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 "5.000 Franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n. 2 CCV. Qualora il testo originario delle predette convenzioni dovesse 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 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.

#### **16. 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.

**17. Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio**

Se non espressamente comprese nel prezzo, 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.

**18. 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 Codice del Consumo), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- o **a)** rimborso del prezzo versato;
- o **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.

**19. Clausola compromissoria**

Di comune accordo ai sensi dell'art. 29 CCV, potrà essere previsto che le controversie insorgenti dall'applicazione, interpretazione ed esecuzione del contratto siano rimesse al giudizio di un Collegio Arbitrale composto di tre membri, dei quali due nominati uno per ciascuna delle due parti in causa, entro e non oltre 30 giorni dalla relativa richiesta; il terzo arbitro, con funzioni di Presidente, sarà nominato di comune accordo dagli arbitri già designati, o in mancanza d'accordo, dal Presidente del Tribunale di Milano. La sede del collegio arbitrale, che ha sede stabilita in Milano, deciderà ritualmente e secondo diritto, con lodo inappellabile, depositato entro 90 giorni dalla costituzione della terna arbitrale, previo eventuale tentativo di conciliazione.

20.

## **ADDENDUM**

Condizioni generali di contratto di vendita di singoli servizi turistici.

**A. Disposizioni normative**

Il contratto avente ad oggetto la vendita 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, c.1; art. 4; art. 6; art.7; art. 8; art. 9, c.1°; art. 10; art. 14, c.1; 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. Informativa e consenso ai sensi del Dlg 196/03("Codice in Materia di Protezione dei dati Personali")**

### **Informativa Sulla Tutela della Privacy.**

**OGGETTO: Informativa ex art.13 D.Lgs n 196/03 Codice in Materia di Protezione dei dati**

### **Personali.**

Nella Sua qualità di Interessato, cioè di persona o Società alla quale si riferiscono i dati personali oggetto della presente (qui di seguito denominati Dati), si comunica che il trattamento dei Dati personali viene effettuato sia in forma cartacea che in forma digitale, nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003, per le finalità di conclusione del contratto e della esecuzione delle relative prestazioni ad esso collegate che forma oggetto del pacchetto turistico.

### **Finalità e modalità della raccolta e del trattamento**

La raccolta ed il trattamento di Dati riferiti all'Interessato sono effettuati al fine di consentire alla ns. società di condurre l'attività di gestione della clientela e dei fornitori, adempimento delle operazioni imposte da obblighi normativi e fiscali. Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità avrà luogo con modalità sia automatizzate sia non automatizzate, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla Legge.

- **Natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto**

Il conferimento di Dati alla ns. società è obbligatorio per i soli Dati per cui è previsto un obbligo normativo o contrattuale in tal senso. L'eventuale rifiuto di conferire Dati che debbono essere forniti in base ad un obbligo normativo o contrattuale può comportare l'impossibilità di dare seguito alle operazioni connesse a tali Dati, con ogni conseguenza a carico dell'Interessato.

- **Ambito di comunicazione e di diffusione**

I Dati, o alcuni di essi, possono essere comunicati senza il Vs. consenso, alle seguenti persone o enti che all'uopo possono effettuare operazioni di trattamento per ns. conto:

- • società o consulenti incaricati della tenuta dell'amministrazione e contabilità, dipendenti della società non specificamente incaricati.
- • Enti, Autorità o Istituzioni Pubbliche, Banche ed Istituti di Credito, Collaboratori autonomi della società o di altre società e/o Enti collegati, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti, fornitori della società, chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge.

- **Diritti dell'interessato**

- • Ottenere informazione circa i dati che lo riguardano.
- • Di ottenerne la cancellazione od il blocco, ovvero l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, nonché l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati.
- • Opporsi per motivi legittimi al trattamento di tali dati.
- • Opporsi al trattamento ai fini commerciali o pubblicitari o di ricerca di mercato.
- • Contattare Vacanzerei, Via Civerchio 3, 20159, Milano (MI); tel. 02 39192539.

- **Titolare del trattamento**

Si precisa inoltre che il titolare del trattamento dei dati è Vacanzerei, Via Civerchio 3, 20159, Milano (MI); tel. 02 39192539. Responsabile del trattamento è Vacanzerei, Via Panama 110, 00198 Roma, nella persona del Suo legale rappresentante, al quale potranno essere indirizzate le eventuali richieste avanzate ai sensi di legge.