

# CONDIZIONI GENERALI

## 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 di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 del Codice del Consumo, introdotto nel nostro ordinamento - a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229 - dal D. Lgs 6 settembre 2005, n. 206), 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. 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 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" quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, ingressi ai parchi, escursioni, autonoleggio etc.

## 2. FONTI LEGISLATIVE.

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà 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 in quanto applicabile nonché dal Codice del Consumo

## 3. 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.

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.

## 4. PAGAMENTI.

All'atto della prenotazione dovrà essere versata la quota di iscrizione e un acconto del 25% del prezzo del pacchetto turistico. **Il saldo dovrà essere effettuato 10 giorni prima della partenza.** Nel caso di prenotazioni effettuate nei 10 giorni precedenti la data di partenza il saldo dovrà essere effettuato contestualmente alla prenotazione. **Nel caso di prenotazioni effettuate direttamente senza l'intermediazione di agenzie di viaggio il saldo dovrà essere versato CONTESTUALMENTE alla prenotazione.** Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte di Italicaintour Incoming la risoluzione di diritto e l'addebito delle relative penali.

## 5. PREZZO.

Il prezzo del pacchetto turistico, è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo o in web 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 riportata nella massima dell'80%.
- Il calcolo delle quote dei pacchetti 7 notti viene effettuato sulla base della reale stagionalità di soggiorno.

## 6. 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 restituirà al consumatore le somme versate fino a quel momento fino ad un massimo del prezzo totale del pacchetto turistico.

## **7. SPESE DI APERTURA PRATICA.**

**Le spese di apertura pratica obbligatorie ammontano a € 40,00 per pratica**

## **8. VARIAZIONI.**

Le modifiche richieste dal cliente prima della partenza dopo che la prenotazione è stata confermata, non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possano essere soddisfatte. In ogni caso le richieste di modifiche di nomi dei partecipanti, sistemazione e/o trattamento alberghiero e altri servizi del pacchetto, se accettate dall'organizzatore, comporteranno un **addebito fisso di € 10,00** per la prima modifica e **€ 5,00 per ogni modifica successiva**, non rimborsabili in caso di annullamento. Le modifiche relative al cambiamento di albergo, data partenza, aeroporto di partenza, diminuzione del numero dei partecipanti e/o durata del soggiorno saranno da considerarsi recesso (totale o parziale) e renderanno applicabili le condizioni previste dall'art. 9. (recesso del consumatore)

## **9. RECESSO DEL CONSUMATORE.**

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 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 quali ad esempio a titolo esemplificativo ma non esaustivo, diversa categoria alberghiera, modifica sostanziale dell'itinerario del viaggio.

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. 4/1° comma – oltre alle spese di apertura pratica ed eventuali quote assicurative le seguenti penali:**

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| - fino a 30 giorni di calendario prima della partenza:  | 10% della quota di partecipazione  |
| - da 29 a 15 giorni di calendario prima della partenza: | 25% della quota di partecipazione  |
| - da 14 a 9 giorni di calendario prima della partenza:  | 50% della quota di partecipazione  |
| - da 8 a 4 giorni di calendario prima della partenza:   | 75% della quota di partecipazione  |
| - oltre tale termine:                                   | 100% della quota di partecipazione |

Nel caso di gruppi precostituiti, le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

Per tutte le combinazioni nessun rimborso spetterà a chi non si presenterà nel giorno previsto di arrivo presso la struttura o l'aeroporto di partenza (no show); o per mancanza o irregolarità dei documenti personali previsti o a chi rinuncerà al viaggio durante lo svolgimento dello stesso.

## **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 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 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:

- 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;
- 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;
- 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.

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 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.

## **12. 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 della 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.

## **13. 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 o su web una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## **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 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.

## **15. 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, 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n° 2 CCV).

## **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 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.

## **17. RECLAMI E DENUNCE.**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore **entro 4 ore dal verificarsi dell'evento** 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.

## **18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO.**

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. I dettagli relativi ai premi assicurativi e alle condizioni generali di polizza sono riportati nella pagina 'vacanza assicurata'.

## **19. 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. Cons.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: 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.

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 col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del

## **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 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.

#### **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, 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. 16 della 269/98.**

**La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.**

#### **SCHEDA TECNICA.**

##### **Organizzazione tecnica:**

Italicaintour Incoming – Via Garbini, 3 37135 - Verona - Autorizzazione provinciale Verona – Determinazione n° 4172/09 del 28/07/09 Licenza cat. A illimitata.

##### **Assicurazione:**

Italicaintour Incoming è coperta da polizza assicurativa n 1337551 del 24/06/09 con ITAS Mutua per la responsabilità civile di cui all'art. 99 del 206/2005 Cod. Consumo.

##### **Privacy.**

Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 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.

##### **Validità:**

Le proposte contenute sul presente sito sono valide **dal 01/04/2010 al 31/12/2010** sulla base dei periodi di validità indicati.

##### **Quote:**

Tutte le quote sono espresse in Euro, le frazioni centesimali, se non espressamente indicate, sono pari a ,00. – Ancoraggio cambi al 31/12/2006 - Modalità e condizioni di sostituzione (Art. 89 Cod. Cons.);