

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

1. PREMESSA: NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Presso che:

- 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;
- il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (Direttiva U.E. 2015/2302 del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio, recepita in Italia con il D.Lgs. 21/05/2018 n. 62 che ha modificato gli articoli 32-50 del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto. Ai fini della sopracitata direttiva s'intende per "pacchetto", la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se: a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un unico contratto per tutti i servizi; oppure b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono: i) acquistati presso un unico punto vendita e tali servizi sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoghi; iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici; o v) acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico. Una combinazione di servizi turistici in cui sono combinati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1), lettere a), b) o c), con uno o più dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1), lettera d), non è un pacchetto se questi ultimi servizi: a) non rappresentano una parte sostanziale del valore della combinazione, non sono pubblicizzati come e non rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione; oppure b) sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al punto 1), lettere a), b) o c);

2. FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinata dalla Direttiva U.E. 2015/2302 del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio, recepita in Italia con il D.Lgs. 21/05/2018 n. 62 che ha modificato gli articoli 32-50 del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo)

3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un venditore, anche quest'ultimo, forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte I o parte II, del Codice del turismo, nonché tutte le informazioni elencate nell'articolo 34. Il viaggiatore deve essere correttamente informato sul prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere. Se l'organizzatore e il venditore non hanno ottemperato a tale obbligo prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, il viaggiatore non è tenuto al pagamento di tali costi.

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura;
- modalità e condizioni di sostituzione (art. 38 del Codice del Turismo)
- cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

4. 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 la 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 art. 34-35-36 del Codice del Turismo in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione e l'intera quota di iscrizione al soggiorno. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni precedenti la data di partenza. Per le

iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero ammontare al momento dell'iscrizione.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

6. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo 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 scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incidono sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

N.B. La scheda tecnica o il catalogo devono attenersi a quanto disposto dall'art. 39, comma 3 che richiama l'art. 40 comma 2,3,4,5 del Codice del Turismo.

7. 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, né da 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 riacquistare 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. e Cod. 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.

8. 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 l'8% %;
- 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 proposto 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 quattordici 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 esplicita 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 le penali di cui è seguito elencate, che vanno calcolate sull'importo totale di quanto prenotato, oltre agli oneri e spese sostenute dall'organizzatore per l'annullamento dei servizi:
- Soggiorni in hotel, appartamenti e residences:
- 10% + quota di iscrizione dall'atto della prenotazione sino a 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno;
 - 25% + quota di iscrizione da 29 a 21 giorni prima dell'inizio del soggiorno.
 - 50% + quota di iscrizione da 20 a 11 giorni prima dell'inizio del soggiorno.
 - 75% + quota di iscrizione da 10 a 3 giorni prima dell'inizio del soggiorno.

- Nessun rimborso dopo tali termini.

Per tutte le combinazioni nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà durante lo svolgimento del soggiorno o parte di esso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il soggiorno per mancanza e inesattezza dei previsti documenti personali di espatrio.

Nei casi di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

9. 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, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore 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.

10. SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciato può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 7 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 (art. 39 del Codice del Turismo) 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.

Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

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 della regola 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.

12. 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.

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 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.

14. 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 Geminal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Geminal per danni alle cose, 5000 Franchi oro Geminal per qualsiasi altro danno (art. 13 n° 2 CCV).

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 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.

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 altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore.

17. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATTO

Sono inclusi nella quota di apertura pratica i servizi di ASSISTENZA mentre per l'ANNULLAMENTO fino al giorno della partenza è stata studiata una speciale polizza assicurativa (obbligatoria) contro le penalità derivanti dalla rinuncia alla partecipazione al viaggio stesso (vedere riquadro ERGO Assicurazioni).

18. FONDO DI GARANZIA

I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali è assistito dalla seguente garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista nei casi di insolvenza o fallimento dell'agente di viaggio intermediario o dell'organizzatore, ai sensi di quanto previsto dal II o III comma dell'art. 47 Decr. Leg. 23 maggio 2011 n. 79: Polizza IMA Italia Assistance S.p.A. - N. SOLV/201102328

19. FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia sull'esecuzione, risoluzione ed interpretazione del presente Contratto sarà competente il Foro di Trento, fatte salve diverse disposizioni inderogabili di legge a favore dei consumatori.

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 o di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non sono disciplinati dal D.Lgs. n. 79/2011 (Codice del Turismo).

Nonostante non si applichi al contratto di vendita di singoli servizi turistici la normativa specificamente dettata per i pacchetti turistici e per i servizi turistici collegati, per comodità espositiva si continuano ad utilizzare i termini di "organizzatore", "venditore" e "consumatore".

In particolare, per "organizzatore" si intende il fornitore del singolo servizio previsto nel contratto, per "venditore" si intende l'agenzia che stipula il contratto con il consumatore e, per "consumatore", si intende quindi il cliente finale (turista).

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

Tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 4° comma; art. 5, art. 7, art. 8, art. 9, art. 10° 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 relative 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) RAPPORTI TRA ORGANIZZATORE, VENDITORE E CONSUMATORE

Il contratto è concluso tra il venditore ed il consumatore, il quale conferisce mandato senza rappresentanza al primo per la stipulazione del contratto di organizzazione del singolo servizio turistico con l'organizzatore. Quest'ultimo non ha quindi nessun rapporto con il consumatore.

Fermo quanto sopra, si precisa che la prestazione del singolo servizio turistico dovrà intendersi vincolante per l'organizzatore (che sarà tenuto ad erogare il servizio medesimo) solo qualora il corrispettivo a quest'ultimo dovuto per il servizio sia dal medesimo incassato con le modalità ed entro il termine pattuito con il venditore.

Condizioni approvate da Assoviaggi, Fiaet.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. 269/98: la legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile anche se gli stessi sono commessi all'estero.

TERMINI DI VALIDITÀ CATALOGO:

Il presente catalogo è stato redatto conformemente alle disposizioni contenute nella L. n.° 9 del 17.3.88 e s.m. (prov. di Trento). R.C.N. Z53639111 di Allianz Global Assistance Spa.

ORGANIZZAZIONE TECNICA:
TRENTINO HOLIDAYS S.r.l. - Trento.

Fotografie delle fototeche Trentino holidays, Trentino Marketing, APT Trento, Alto Adige Marketing, IDM Súdriol-Alto Adige, Tappanier, Trentino Sviluppo S.p.A. Alessandro Grizza, Carlo Baroni.

Foto di copertina:

Fototeca Trentino Sviluppo SPA. Foto di: Luciano Gaudenzi