

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE AL VIAGGIO

Nozione del Pacchetto Turistico

Premesso che: A) il decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CE dispone a protezione del consumatore che l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento della loro attività (art. 3/1 lett. a d.lgs 111/95). B) Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 del d. lgs. 111/95), 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. 2/1 d. Lgs 111/95) è la seguente: "I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla combinazione di 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 comprendente almeno una notte: 1. trasporto; 2. alloggio; 3. servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis)...che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

Fonti Legislative

Il contratto di compravendita del pacchetto turistico è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Questo contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinato dalle disposizioni - in quanto applicabili - della 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 già citato Decreto legislativo 111/95.

Informazione Obbligatoria Scheda Tecnica

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire sono 1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore; 2. estremi della polizza assicurativa responsabilità civile; 3. periodo di validità del catalogo o dei programmi fuori catalogo; 4. cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

Prenotazioni

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se dal caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni s'intende perfezionata, con conseguente conclusione del Contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo telematico, al cliente c/° l'Agenzia 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 del Decr. Legis. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

Iscrizione e Pagamenti

L'accettazione delle iscrizioni è subordinata, da parte dell'Organizzatore, alla disponibilità dei posti. All'atto della richiesta dovrà essere versato dal viaggiatore un acconto pari al 20% della quota di partecipazione. Tale acconto sarà immediatamente restituito, nell'eventualità di mancata accettazione. Il saldo entro 30 giorni dalla partenza del viaggio. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'Agenzia intermedia e/o dall'Organizzatore la risoluzione di diritto.

Validità della quote

Le quote dei pacchetti turistici sono determinate nel contratto, con riferimento a quanto indicato nel catalogo o nei programmi fuori catalogo. Esso potrà essere variato fino a 20 gg precedenti la partenza e soltanto perché siano variati: 1. i costi di trasporto (incluso l'aumento di carburante); 2. I diritti e le

tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali: imposte, tasse di atterraggio, di imbarco e di sbarco: 3. i tassi di cambio applicati ed i costi in vigore alla data di pubblicazione del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nel catalogo o nel programma fuori catalogo.

Recesso del Consumatore

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: 1. Aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura superiore al 10%; 2. 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 e non accettata dal consumatore. Nei casi di cui sopra il consumatore ha alternativamente il diritto: a. 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 s'intenderà accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma sarà addebitato - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5/1° comma - oltre al costo individuale di gestione pratica, la penale, nella misura indicata nel Catalogo o nel programma fuori catalogo. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme saranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

Modifica o Annullamento del Pacchetto Turistico prima della partenza

Qualora, prima della partenza, l'organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità a fornire uno o più servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente articolo 7). Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti previsto nel Catalogo o nel programma fuori catalogo o da casi di forza maggiore e caso fortuito, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo proposto (ai sensi del precedente art. 7), l'organizzatore che annulla (ex art. 1469 bis n.5 Cod. Civ), 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 dal precedente art. 7,4° comma qualora fosse egli ad annullare.

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 prezzi 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 sia 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 alla 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.

Sostituzioni

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altre persone sempre che: a. l'organizzatore ne sia infor-

mato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario; b. il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 10 d. lgs. 111/95) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c. il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli sarà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidamente 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 dei servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente 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.

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 quella specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzazione, 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.

Penali di cancellazione

Qualora il viaggiatore intenda recedere dal contratto, al di fuori dei casi citati, avrà diritto al rimborso del viaggio, eccetto la quota di gestione pratica, al netto delle penalità qui di seguito elencate:

10% + spese iscrizione sino al 30° giorno prima della partenza

20% + spese iscrizione dal 29 al 20° giorno prima della partenza

50% + spese iscrizione dal 19° al 10° giorno prima della partenza

75% + spese iscrizione dal 9° al 3° giorno prima della partenza

L'intera quota di partecipazione dopo tale termine.

Nessun rimborso spetta al Viaggiatore che rinuncia a prosetuire il viaggio durante il suo svolgimento, nè al viaggiatore che non può effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali necessari all'espatrio e/o all'ingresso nei paesi da visitare.

Nessun rimborso sarà corrisposto per i biglietti aerei emessi a tariffe speciali.

12. Classificazione Alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è 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 siano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitore 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 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 per danni alla persona 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: 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 Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di "2.000 Franchi d'oro Germinal per danno alle cose" previsto dall'art.13 n°2 CCV e di 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art.1783 Cod.Civ..

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 (art. 13 e 14), 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 può 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, 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.

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.21 D.lgs 111/95), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: rimborso del prezzo versato;

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 (ai sensi dell'art.21 n.5 D.lgs. n. 111/95)

19. 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 al-

tro 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 1° comma; art.5; art.7; art.8; art.9; art.10 1° comma; art.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.). Approvate da Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fiavet.

20. PRIVACY

Informativa ex art. 13 d.lgs. n° 196/03
(Codice in materia dei dati personali).

Il trattamento dei dati personali contenuti nel presente Modulo, è effettuato sia in forma cartacea che in forma elettronica nel pieno rispetto del Dlgs 196/03 per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e per le quali il conferimento dei dati, pur se facoltativo, è necessario per il perfezionamento dello stesso. I dati personali saranno oggetto di comunicazione ai soli fornitori dei servizi tra i quali vettori, alberghi, ristoranti selezionati per il pacchetto turistico acquistato dal consumatore e non verranno in nessun momento diffusi o ceduti a soggetti terzi.

Il consumatore potrà altresì, ai sensi dell'art.7 della suddetta Legge, in ogni momento chiedere di conoscere i dati che lo riguardano richiedendo che di tali dati sia effettuato l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione fatto salvo il diritto che la suddetta Legge gli riconosce di opporsi, in tutto o in parte, a tale utilizzo.

Per far valere tali diritti Lei potrà rivolgersi scrivendo a: Nuove Esperienze Srl, Via A. Riboty 22, 00195 Roma in qualità di Titolare del Trattamento dei dati.

21. Responsabilità dei Vettori Aerei

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per danni di morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 DSP (circa Euro 120.00) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile per il danno massimo di 4.150 DSP (circa Euro 5.000). In caso di distribuzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella consegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa Euro 1.200). E' possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione. I vettori non appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. La responsabilità del Tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal D.lgs. 111/95 e dalle Condizioni Generali di contratto Astoi pubblicate nel presente catalogo.

22. Foro competente e clausola compromissoria

Per qualsiasi controversia sarà competente il Foro di Roma. Di comune accordo, peraltro, 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 da 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 Savona. La sede del collegio

arbitrale, che ha sede stabilita in Savona , deciderà ritualmente e secondo diritto, con lodo inappellabile, depositato entro 90 giorni dalla costituzione della terna arbitrale, previo eventuale tentativo di conciliazione.

23) Assicurazione responsabilità civile

la Sentieri di Nuove Esperienze S.r.l ha stipulato ai sensi dell'art. 20 del Decreto legislativo 111/95 la seguente polizza assicurativa : con la Mondial Assistance Italia S.p.A - polizza n° 81735

Scheda Tecnica:

Catalogo valido dal 1.3.2011 al 31.3.2012 (nel caso di un Programma fuori catalogo, la validità è indicata nell'offerta). Cambi applicati 1 eur = 1,38 usd. L'oscillazione valutaria potrà eventualmente incidere sulla percentuale max del 10% dell'intero pacchetto. Per il computo delle penali fare riferimento ai paragrafi "Annullamento, penali e modifica della prenotazione. Il nome del vettore aereo che effettuerà il/i vostro/i volo/i è indicato nel foglio di conferma prenotazione. Eventuali variazioni vi saranno comunicate nel rispetto del regolamento 2111/2005. Organizzazione tecnica: Sentieri di Nuove Esperienze S.r.l., Sede legale: Via A. Riboty 3, Roma. Autorizzazione Regionale 2121/87. Polizze Assicurate con la Mondial Assistance Italia S.p.A. Responsabilità Civile degli Organizzatori di Viaggi polizza n. 182096. Opuscolo pubblicitario non in vendita, stampe propagandistiche. Progetto grafico ed impaginazione: Raffaele Tuzio, archivio fotografico di Raffaele Tuzio.