

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

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 Cod. Consumo), 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. Consumo) 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 forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi 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".

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. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDE TECNICHE

HelloVeneto – Gentes Tour Operator 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 (autorizzazione provinciale VI n. 57332 del 28/07/2009);
- estremi della polizza assicurativa (polizza ass. R.C. rischi diversi - Fondiaria Sai S.p.a. n. X99817934 08 – massimali 2009 euro 2.000.000,00 per ogni sinistro e per periodo assicurativo);
- periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura;
- modalità e condizioni di sostituzione (Art. 89 del Codice del Consumo)
- 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 referente del Gruppo / Associazione / Circolo / Ente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui Gentes T.O. invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al referente.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite da Gentes T.O. in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI

Gentes T.O. esigerà al momento della prenotazione o richiesta impegnativa un acconto pari al 25% del totale. Il saldo sarà da versarsi obbligatoriamente entro e non oltre i 30 giorni antecedenti la data di 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 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 incidiranno sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

7. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza Gentes T.O. nel caso in cui 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, se Gentes T.O. annulla (art. 33 lett. e Cod. del Consumo), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato Gentes T.O. 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 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 da Gentes T.O. 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 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 da Gentes T.O. si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, verrà addebitato - al netto dell'acconto versato di cui all'art. 5/1° comma - l'importo della penale nella misura indicata dal Catalogo o Programma fuori catalogo (oltre al costo individuale di gestione pratica). Se un cliente iscritto al viaggio dovesse rinunciare, avrà diritto al rimborso della somma versata al netto dei diritti di iscrizione se previsti e delle penali qui di seguito indicate, oltre agli oneri e spese da sostenersi per l'annullamento dei servizi:

a) Viaggi in pullman: 10% della quota dalla prenotazione fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio (sabato escluso); 25% della quota da 29 a 21 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio (sabato escluso); 50% della quota da 20 a 11 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio (sabato escluso); 75% della quota da 10 a 4 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio (sabato escluso); nessun rimborso oltre tale termine.

b) Viaggi in aereo con voli di linea o nave: 25% della quota dalla prenotazione fino a 31 giorni lavorativi prima della partenza; 50% della quota da 30 a 15 giorni lavorativi prima della partenza; 100% della quota da 14 giorni fino alla data di partenza.

c) Viaggi in aereo con voli low cost: a prenotazione effettuata, verrà trattenuto il 100% del costo del volo più le spese per l'emissione del biglietto. Per cambio nome, cancellazioni, e termini di trasporto, si fa riferimento alle condizioni della compagnia aerea qui allegate, e di cui si prega vivamente di dare attenta lettura.

Nessun rimborso sarà altresì accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza, invalidità, insufficienza o inesattezza dei previsti documenti di espatrio. Il cliente rinunciario potrà farsi sostituire da altra persona (vedi punto 10). In caso di possibilità di sostituzione, il cliente rinunciario verranno addebitate tutte le spese causate da questa sostituzione, ivi incluse le somme non rimborsabili dovute a terzi e i diritti di iscrizione, se previsti. Gentes T.O. si riserva, per altro senza assumere alcun obbligo giuridico al riguardo, di: a) rimborsare eventuali somme recuperate relative a servizi non usufruiti a seguito di rinunce; b) rimborsare eventuali somme recuperate relative a servizi

non usufruiti in corso di viaggio o per diverse prestazioni ottenute, sempre che il viaggiatore fornisca documentazione scritta. Oltre alle penali sopra indicate verranno applicate quelle previste dalla IATA o dal vettore. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

Spese di gestione pratica: Euro 18,00 per persona dovute per modifiche, cambio nome o cambio destinazione.

9. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Gentes T.O., 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 da Gentes T.O. venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, Gentes T.O. 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 rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a. Gentes T.O. ne sia informato 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. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c. il soggetto subentrante rimborsi a Gentes T.O. 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 e a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro da Gentes T.O., nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che Gentes T.O. dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

Il consumatore è tenuto a fornire a Gentes T.O. 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 Gentes T.O. del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto Gentes T.O., 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 esposte 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, Gentes T.O. 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

Gentes T.O. 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 Gentes T.O. 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 Germinal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n. 2 CCV).

15. OBBLIGO DI ASSISTENZA

Gentes T.O. 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. Gentes T.O. 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 Gentes T.O., il suo rappresentante locale o l'accampatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore dovrà - a pena di decadenza - altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, a Gentes T.O., 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 di Gentes T.O. 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

È 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. Consumo), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dall'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- 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 con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/1999.

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; 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. 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.).

Approvate da Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fiavet

Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere
Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della legge n. 38/2006. La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.