

Condizioni Generali del contratto di vendita di pacchetti turistici

1) Nozioni di pacchetto turistico – Forma del contratto.

Ai sensi dell'art 84 del D. Legl. 206/05 i "pacchetti turistici" hanno per oggetto viaggi, 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 ventiquattro ore ovvero 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

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì 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 Decreto Legislativo 206/05.

3) 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 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;
- 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 s'intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento in cui l'organizzatore invierà 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 dal D. Legl. 206/05 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 d'iscrizione al soggiorno. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Per le prenotazioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza, il saldo dovrà essere effettuato contestualmente alla prenotazione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne, da parte dell'organizzatore la risoluzione di diritto, fermo restando il diritto di applicazione delle penali previste all'art. 8 anche con compensazione totale o parziale delle somme eventualmente versate.

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 o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere modificato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- a) costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- b) diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- c) tassi di cambio applicati ai pacchetti 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 incideranno sul prezzo forfetario 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 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 1 comma, il consumatore potrà esercitare 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'art 8 "diritti del cliente".

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 il pacchetto turistico, ai sensi e per gli effetti dell'art 33 D. Cod Cons, restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto di restituzione non sarà mai superiore al

doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 8 (recesso con penali), qualora fosse egli ad annullare.

8) Recesso del consumatore

8.1- Recesso senza penali: il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: a) aumento del prezzo di cui al precedente art. 7) in misura eccedente il 10%; b) 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 cliente.

8.2 - Diritti del consumatore: nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente 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 del primo;

b) 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 modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore s'intende accettata.

8.3 - Recesso con penali: al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al punto precedente saranno addebitate - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui al punto 5, il costo individuale di gestione pratica, le spese assicurative, le eventuali spese sostenute a causa dell'annullamento, le seguenti penali:

- fino a 31 giorni di calendario prima della partenza: 10% della quota di partecipazione;
- da 30 a 21 giorni di calendario prima della partenza: 30% della quota di partecipazione;
- da 20 a 10 giorni di calendario prima della partenza: 50% della quota di partecipazione;
- da 9 a 4 giorni di calendario prima della partenza: 75% della quota di partecipazione;
- da 3 a 0 giorni di calendario prima della partenza 100%

I recessi da pratiche che prevedano prenotazioni di mezzi di trasporto di linea aerea, navale o ferroviaria, sono soggette, per la parte riguardante il trasporto, alle penalità previste dalla IATA o dal singolo vettore.

Nessun rimborso spetterà al consumatore nei casi in cui:

- a) non si presenti, nel giorno previsto, presso la struttura o all'aeroporto di partenza senza darne preventiva comunicazione all'organizzatore (no show);
- b) interrompa il soggiorno o il viaggio;
- c) sia nell'impossibilità di effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti di espatrio o di qualsiasi altro adempimento necessario per realizzarlo.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

Comunicazione del recesso

La comunicazione del recesso dovrà pervenire in un giorno lavorativo (lunedì/venerdì dalle ore 9 alle ore 18; sabato dalle ore 9 alle ore 12.30). il calcolo dei giorni non include quello del recesso e include quello della partenza.

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, rimborsando in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile nessuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal cliente 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 consumatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) 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;
- b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod Cons) ed in particolare i requisiti relativi 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 verrà quantificata prima della cessione. Il cedente e il cessionario sono inoltre 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 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 quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornitegli 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 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 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 cliente.

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 dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali a cui aderiscono Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite al risarcimento non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danno 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).

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 delle presenti condizioni Generali), quando la mancata o 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 da forza maggiore.

16) Reclami e denunce

Il consumatore, (ex art. 98 Cod Cons.), deve denunciare sotto forma di reclamo all'organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione all'atto stesso del loro verificarsi affinché l'organizzatore possa apportare tempestivo rimedio. Se non immediatamente possibile, 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. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, l'organizzatore deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art. 15 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Nel caso di reclamo presentato entro il termine di cui sopra ed al termine dei servizi, l'organizzatore garantirà in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

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 o malattia..

18) Fondo di garanzia

E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ex art. 100 Cod Cons, in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dal venditore o 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 dal Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99 n. 349.

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 relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita dei singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

Escursioni e servizi facoltativi in loco

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte nel programma di viaggio, sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Benetour nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Benetour, a titolo di organizzatore di servizi, nell'eventualità che persone del nostro staff, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione o vendita di tali escursioni.

Scheda Tecnica

Organizzazione tecnica: Benetour di Beneforti Pier Paolo & C. S.a.S.

Via Lys n. 21, 11100 Aosta

Autorizzazione rilasciata dalla Regione Valle d'Aosta n° 1133 del 31/03/2003.

Assicurazione: n.° 4171934N con la NAVALE ASSICURAZIONI S.p.A. per la responsabilità civile ex art. 15 e 16 D. lgs. 111/95.

Validità: le suddette condizioni sono valide per tutti prodotti con partenza anno 2010

Informativa ai sensi dell'art. 16 della legge 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".