

IL CONTRATTO DI VIAGGIO

1) PREMessa. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art.2 n.1 decreto legislativo n.111 del17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE:

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:

- trasporto;
- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (guide, accompagnatori ecc.) che costituiscano parte significativa del 'pacchetto turistico'.

2) FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un 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 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, nonché dal sovracitato Decreto Legislativo 111/95.

3) PRENOTAZIONI

L'accettazione delle prenotazioni da parte di Girus Viaggi s.r.l è subordinata alla disponibilità dei posti. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente eventualmente presso l'agenzia di viaggi venditrice.

L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, rilascerà al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del Decr. Legisl. 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo.

Si dà atto che l'agenzia di viaggio venditrice ha nei confronti dell'organizzatore, la veste giuridica di intermediario ai sensi dell'art.1.3 CCV oltre che di venditore ex. art.4 Decr. Legisl. 111/1995, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legisl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) PAGAMENTI

La misura dell'acconto da versare alla conferma della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo sono così regolati: all'atto della prenotazione il cliente è tenuto a versare un acconto del 25% della quota globale. Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni antecedenti la partenza dovrà essere versato l'intero ammontare all'atto della prenotazione.

Il mancato ricevimento da parte dell'organizzatore dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

Peraltro l'organizzatore riconoscerà come regolarmente avvenuti i pagamenti direttamente effettuati dal consumatore al proprio mandatario agente di viaggio sempre che gli stessi risultino conformi agli accordi conclusi per iscritto tra lo stesso organizzatore e quest'ultimo.

5) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Esso potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in proporzione alla 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 ivi riportata.

6) 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 proposti dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettati dal consumatore.

Nei casi i cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un altro pacchetto turistico di importo equivalente, o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di importo inferiore, con restituzione della differenza di prezzo
- 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.

Il consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, sarà addebitata - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 41° comma - oltre al costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura qui di seguito indicata:

- 10% del prezzo fino a 61 giorni di calendario prima della partenza
- 20% del prezzo da 60 a 30 giorni di calendario prima della partenza
- 30% del prezzo da 29 a 20 giorni di calendario prima della partenza
- 50% del prezzo da 19 a 10 giorni di calendario prima della partenza
- 75% del prezzo da 9 a 5 giorni di calendario prima della partenza
- 100% del prezzo negli ultimi 4 giorni prima della partenza

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno già intrapreso.

7) CAMBIAMENTO

Per cambiamento si intende la richiesta del consumatore di cambiare in tutto o in parte i termini del pacchetto acquistato, con preciso riferimento a data di partenza, luoghi di soggiorno, città di partenza e ritorno del volo.

Le penali per i cambiamenti saranno così calcolate:

fino a 22 giorni prima della partenza: 5% del pacchetto

da 21 a 15 giorni: 20%

da 14 a 7 giorni: 50%

da 7 giorni alla partenza: 100%

Nessun rimborso spetta a chi non si presenta alla partenza del viaggio.

8) ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il consumatore potrà esercitare alternativamente, i diritti di cui al secondo comma del precedente art. 6 e nelle modalità di cui al successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto allo stesso imputabile. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti previsto dal programma.

L'organizzatore che annulla il pacchetto turistico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1469 bis n. 5 Cod. Civ., restituirà al consumatore il doppio di quanto effettivamente pagato dal consumatore e materialmente incassato dall'organizzatore, a meno che il recesso dell'organizzatore dipenda da una delle ipotesi previste dagli art. 12 e 13 d. lgs. 111/95 (forza maggiore, caso fortuito e mancato raggiungimento numero minimo partecipanti) e mancata accettazione da parte del cliente delle eventuali alternative di pacchetto turistico offerte dall'organizzatore (ai sensi dell'art. 13 comma .1 d.lgs. 111/95).

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. 6, 4° comma.

9) CHIARIMENTI IN MATERIA DI RECESSO

Gli effetti del recesso del cliente o dell'annullamento del pacchetto turistico sono compiutamente disciplinati dai precedenti articoli che sostanzialmente riproducono il disposto degli articoli 12 e 13 DL. N. 111/95. Pertanto essi rispettano il giusto equilibrio tra le parti contrattuali anche in virtù del dettato dell'art 1469 ter Cod.Civ. (introdotto dalla L. 52/96 di attuazione della direttiva 93/13 CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori) secondo cui "non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge"

10) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del contraente, 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,

risarcimento in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per serie e giustificate ragioni, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello primario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo risarcirà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

11) MODIFICHE PER CAUSA DI FORZA MAGGIORE

Sono considerate cause di forza maggiore:

scioperi, avverse condizioni meteorologiche, calamità naturali, disordini civili o militari, problemi tecnici.

Questi ed altri fatti simili possono causare modifiche anche sostanziali nello svolgimento del viaggio/soggiorno. Trattandosi di cause di forza maggiore, nessuna responsabilità è imputabile all'Organizzatore ed ogni eventuale esborso supplementare che si dovesse rendere necessario sarà totalmente a carico del consumatore.

12) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciario 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. 10 d.lgs.111/95 ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata preventivamente.

Il cliente rinunciario dovrà comunque corrispondere la quota di iscrizione.

Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

13) 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 i 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, 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 sovra 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

14) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata 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 CE cui il servizio si riferisce - al fine di indicare nel dettaglio le caratteristiche qualitative delle sistemazioni alberghiere offerte e di rendere consapevole ed informata la scelta del consumatore - il tour operator si riserva la facoltà di fornire una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

15) 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 quello estraneo 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 leggi o convenzioni sopra citate.

16) 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 Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli art. 1783 e seguenti c.c.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) responsabilità dell'organizzatore in ogni caso il limite il risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000 Franchi oro germinale per qualsiasi altro danno" previsto dall'art 13 n° 2 CCV.

17) 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 non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

18) RECLAMI E DENUNCE

Il consumatore, ai sensi dell'art.19 1-comma d.lgs.111/95, 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 al fine di consentire all'organizzatore di porvi tempestivo ed efficace 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.

Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, l'organizzatore deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.14 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione.

Analogamente dovrà prevedere l'organizzatore, anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

19) 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.

20) FONDO DI GARANZIA

E' prevista l'istituzione presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri di un Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Legisl. 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento 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 ai sensi dell'art. 21 n.5 Decr. Legisl. n.111/95.

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 i viaggi ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. n° 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.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali ai contratti i vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 3 1 - comma; art. 4; art. 6; art.7; art.8; art. 91° comma; art. 10; art. 14; art. 16. 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. 17 della legge 6 febbraio 2006 n. 38

La Legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero