

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI

Proponiamo qui di seguito un format di contratto al fine di esplicitare le regole base del contratto del turismo. Si sottolinea il fatto che ogni contratto stipulato tra l'organizzatore o l'intermediario ed il viaggiatore avrà una sua valenza specifica espressa sul catalogo dell'organizzatore stesso o altrimenti espressa e contenuta nel contratto.

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI

PREMESSA NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il Turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi degli art.35 e 36 del D.Lgs 79/2011. La nozione di pacchetto turistico (art.34 D.lgs 79/2011 – Codice del Turismo) è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, le crociere turistiche ed i circuiti tutto compreso, risultanti dalla combinazione – da chiunque ed in qualunque modo realizzata – di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ed offerti in vendita ad un prezzo forfettario:

- a) trasporto
- b) alloggio
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del Turista.

FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle indicazioni contenute nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore.

Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale sia estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni in quanto applicabili, della L.27/12/1997 n°1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/04/1970 e del D.Lgs 79/2011 – Codice del Turismo.

INFORMAZIONE AL TURISTA – SCHEDA TECNICA

L'organizzazione ha l'obbligo di realizzare in catalogo o fuori catalogo – anche mediante supporto elettronico o telematico – una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori minimi da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- 1) estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore, o se applicabile la D.I .A. o S.C.I.A dell'organizzatore.
- 2) estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile.
- 3) periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo.
- 4) cambio valutario di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore (art.40 Cod.Tur)
- 5) modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (art. 39 Cod. Tur)

Le condizioni, regole e informazioni contenute nella scheda tecnica riportata in calce alle presenti condizioni generali costituiscono parte integrante delle condizioni medesime.

PRENOTAZIONI – Proposta/Conferma di acquisto del pacchetto turistico

La Proposta di prenotazione potrà effettuarsi solo in seguito all' accettazione da parte del consumatore delle presenti condizioni generali di contratto. Il modello di Proposta/Conferma acquisto pacchetto turistico verrà sottoposto o inviato al Cliente dall'Agenzia di viaggio venditrice tramite e-mail o fax. L'accettazione della Proposta/Conferma si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma a seguito di avvenuto pagamento del cliente, anche a mezzo telefonico o di e-mail al cliente o all'Agenzia di viaggio venditrice/intermediaria. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero

in altri pezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 D.Lgs 79/2011 – Codice del Turismo, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

PAGAMENTI

Ai sensi dell'art 36 D.Lgs 79/2011, all'atto dell'accettazione della Proposta commerciale, il consumatore provvederà a versare il 25% dell'importo complessivo come acconto del pacchetto acquistato.

Il saldo si effettuerà successivamente in base alla data di prenotazione e comunque entro i 30 gg. precedenti alla data di partenza. Nello specifico:

per prenotazioni effettuate a meno di 30 giorni e fino a 7 giorni dalla data di partenza, il saldo deve pervenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di prenotazione stessa. Per prenotazioni a meno di 7 giorni dalla data di partenza, il saldo deve pervenire entro lo stesso giorno di prenotazione. Il computo delle giornate è da riferirsi al calendario. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'organizzatore, la risoluzione di diritto del contratto con applicazione della penale nella misura indicata nella SCHEDA TECNICA al paragrafo Penali Annullamento.

PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nella Proposta/Conferma di pacchetto turistico, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. I prezzi di acquisto del pacchetto turistico potranno subire delle variazioni al rialzo fino a 20 giorni prima della partenza, qualora successivamente alla stipula del contratto intervengano delle variazioni nelle seguenti voci:

- variazione del costo del trasporto.
- variazione delle polizze assicurative delle compagnie aeree.
- variazione del carburante (salvo dove diversamente specificato).
- variazione dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti.
- variazione del tasso di cambio applicato.

Tali differenze di prezzo comportano una modifica del prezzo comunicato nella conferma/estratto conto che verrà applicata come adeguamento carburante sulle basi imponibili (Carburante e Dollaro) per persona per ogni specifica destinazione.

Nota Bene: le quote non subiranno variazioni per differenze percentuali dei parametri inferiori all'10%, nel caso la variazione fosse superiore a suddetta percentuale l'adeguamento verrà applicato per intero.

– Per i Voli di Linea: in caso di emissione immediata del biglietto aereo l'importo addebitato include gli adeguamenti operati dalla compagnia aerea sino alla data di emissione ed esclude l'applicabilità di eventuali ulteriori adeguamenti successivi alla data di emissione del biglietto stesso. In caso di emissione posticipata del biglietto aereo rispetto alla data di conclusione del contratto di viaggio, il prezzo del biglietto sarà soggetto agli adeguamenti fuel/cambio operati dalla compagnia aerea; il consumatore sarà tenuto a pagare l'importo risultante dell'eventuale adeguamento del prezzo del biglietto operato dalla compagnia aerea e comunicato dall'operatore presso l'agenzia di viaggio scelta dal consumatore. Quanto al costo dei servizi alberghieri e di trasporto a terra il metodo di calcolo utilizzato per aggiornare il costo dei Servizi alberghieri e di trasporto a terra è rilevare la media della valuta registrata nel secondo mese antecedente la partenza esprimendola in Euro (esempio: le medie del cambio USD di Aprile 2014 verranno utilizzate per calcolare le eventuali variazioni da applicarsi alle partenze del mese di Giugno 2014) e raffrontarla con i parametri pubblicati ai cambi di riferimento indicati al punto "Organizzazione tecnica" delle informazioni generali – scheda tecnica (ex articolo 3 parte integrante delle condizioni generali di contratto) per pianificare eventuali differenze. Tali differenze comportano una "modifica del prezzo", comunicata con estratto conto all'atto della prenotazione o con nuovo estratto conto da inviarsi successivamente alla prenotazione originaria, che verrà applicata a titolo di adeguamento valutario sulle percentuali, di seguito indicate, della quota base pubblicata a catalogo Consumer (o nelle successive

variazioni listino consultabili sul sito www.volonline.it sezione prezzi catalogo). Le quote non subiranno variazioni per oscillazioni dei parametri inferiori al 3%.

– N.B. In alternativa l'Organizzatore potrà richiedere un importo fisso per persona in base al pacchetto acquistato in misura inferiore o al massimo uguale a quella che risulterebbe dall'applicazione del criterio di calcolo sopra indicato. Le variazioni del prezzo così determinate saranno comunicate presso l'agenzia di viaggio intermediaria entro il ventunesimo giorno prima della partenza e entro lo stesso termine pubblicate.

In aggiunta al prezzo, il Turista è tenuto a corrispondere all'atto della prenotazione una quota di gestione individuale della pratica (o "booking fee"), a copertura dei costi amministrativi sostenuti dall'Organizzatore per la gestione della prenotazione. Tale quota prevista per ciascun partecipante (con eccezione dei bambini fino a 2 anni compiuti), non è rimborsabile nelle ipotesi esplicitate nei successivi articoli 7, 8 e 9.

RECESSO DEL TURISTA

Il Turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

– aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10% del valore dell'intero pacchetto turistico.

– 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 ma prima della partenza e non accettato dal Turista.

Nei casi di cui sopra, il Turista ha alternativamente diritto:

– ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o alla restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;

– alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta (al netto della booking fee, laddove la modifica sia stata necessitata da situazioni di forza maggiore o caso fortuito). Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il Turista dovrà dare comunicazione scritta 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 di modifica.

In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al Turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi precedentemente elencate, sarà addebitata indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5 e oltre alla booking fee, la penale nella misura indicata nella SCHEDA TECNICA al paragrafo Penali Annullamento. Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta al momento della firma del contratto.

MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso al Turista, mediante forma scritta, indicando il tipo di modifica e la variazione di prezzo che ne consegue. Tali comunicazioni verranno effettuate in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. Ove non accetti la modifica, il Turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata (al netto della booking fee, nel caso la modifica sia stata necessitata da situazioni di forza maggiore o caso fortuito) o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto, così come formulato nel precedente art.7. Il Turista 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. In quest'ultimo caso (annullamento per forza maggiore o caso fortuito, o rimpatrio dovuto ai medesimi casi), laddove il Turista decida di riacquisire la somma già pagata il rimborso avverrà al netto della booking fee. Ai sensi dell'art.42 del D.Lgs 79/2011 nel caso in cui il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del Turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli verrà rimborsata – entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o

della cancellazione – la somma di denaro già corrisposta (al netto della booking fee, nel caso la modifica sia stata necessitata da situazioni di forza maggiore o caso fortuito).

8 BIS. MODIFICA PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL TURISTA

Le modifiche richieste dal Turista a prenotazioni già effettuate come: modifica di data, destinazione struttura alberghiera – possono, in aggiunta ad eventuali supplementi di prezzo che saranno comunicati al momento della richiesta di modifica, comportare l'applicazione dei seguenti "costi di variazione":

- Fino al 30° giorno di calendario prima della partenza 25 euro per persona
- Dal 29° al 20° giorno di calendario il 5% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative).
- Dal 19° al 10° giorno di calendario il 20% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative).
- Dal 9° al 4° giorno di calendario il 40% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative).
- Dal 3° al giorno di calendario prima della partenza il 100% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative).
- Per quanto riguarda invece un cambio di nome, il Turista dovrà fare riferimento alle modalità previste dall'art.10. Per tutti i pacchetti organizzati con voli di linea, ogni modifica sarà soggetta a penali, in base alle disposizioni di ogni singola compagnia aerea.

ATTENZIONE:

- 1) la diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi art.7 recesso del consumatore);
- 2) per destinazione si intende non lo stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte vi possono essere destinazioni diverse all'interno del medesimo stato (esempio: Creta, Rodi, Kos in Grecia, Marsa Alam, Sharm el Sheikh in Egitto);
- 3) in caso di più modifiche richieste contemporaneamente, verrà applicata solo il costo di variazione di più alto importo.

MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Ai sensi dell'art. 41 2° comma del D.lgs 79/2011, qualora dopo la partenza l'organizzatore si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per un fatto proprio del Turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del Contraente. Qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, l'Organizzatore del viaggio dovrà rimborsare il Turista in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti essere possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Turista 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. Laddove l'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto dipenda da caso fortuito o forza maggiore, dal rimborso sarà esclusa la "booking fee".

SOSTITUZIONI

Ai sensi dell'art 39 del D.lgs 79/2011, Il cliente potrà sostituire a sé un terzo a condizione che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto 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 ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari. In ogni caso verrà applicato un costo di variazione di 50 euro per il cambio del nome di ogni cliente avvenuto e comunicato a meno di 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza. Per tutti i pacchetti organizzati con voli di linea, ogni modifica sarà soggetta a costi di variazione, in base alle disposizioni di ogni singola compagnia aerea. Il Cedente ed il Cessionario sono solidalmente obbligati nei confronti dell'Organizzatore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori

eventualmente derivanti dalla cessione. L'Organizzatore fa presente che, per talune 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 non appena appresa dal fornitore.

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 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 di 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 indicate obbligazioni. L'organizzatore che ha risarcito il Turista, sarà surrogato in tutti i diritti ed azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili, inoltre il Turista dovrà fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio di tale diritto di surroga e sarà considerato responsabile diretto, nei confronti dell'Organizzatore, del pregiudizio arrecato al diritto di surroga. Il Turista 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.

CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione delle strutture alberghiere, fornita mediante catalogo o altro materiale pubblicitario, è quella espressa a seguito delle formali indicazioni delle autorità competenti del paese in cui il servizio è erogato così come esplicitato dall'art. 38 comma b del D.legs 79/2011. 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 Turista.

REGIME DI RESPONSABILITA'

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al Turista 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 l'evento sia derivato da fatto del Turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee nella 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 tali responsabilità previsti dalle norme vigenti in materia. Si sottolinea che è compito del partecipante al viaggio verificare documenti e/o visti necessari per visitare il paese scelto per la vacanza.

LIMITI DEL RISARCIMENTO

I risarcimenti di cui agli art. 44, 45 e 47 del Codice del Turismo ed i relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti previsti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli art. 1783 e 1784 del codice civile.

OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Turista imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore e l'Intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (art.13 e 14), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Turista anche ai fini di cui all'art. 1227 codice civile, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'Organizzatore, il suo Rappresentante locale o l'Accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio; in caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza – sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza. Per ogni ulteriore informazione trova applicazione il dettato previsto dall'art.49 del D.Lgs 79/2011 (Codice del Turismo).

ASSICURAZIONE

Oltre alla copertura assicurativa RC, l'Organizzatore, a migliore tutela del Viaggiatore, ha incluso nel costo del pacchetto una ulteriore copertura assicurativa denominata Assicurazione base e comprendente le seguenti coperture: Medico/Bagaglio. Si consiglia comunque, per una maggior tutela del viaggiatore, la sottoscrizione di polizze assicurative facoltative ulteriori.

L'Organizzatore non sarà responsabile delle conseguenze di eventuali inadempienze del Viaggiatore agli obblighi previsti a suo carico per l'esercizio dei diritti derivanti dalla polizza.

FONDO DI GARANZIA

E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo – il Fondo Nazionale di Garanzia a cui il Turista può rivolgersi (ai sensi dell'art. 51 del D.lgs 79/2011), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del Venditore o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- a) rimborso del prezzo versato
- b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.
- c) rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno all'organizzatore.

L'Organizzatore concorre ad alimentare il Fondo nella misura stabilita dal comma 2 dell'art.51 del D.Lgs 79/2011.

ADDENDUM

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA SINGOLI SERVIZI TURISTICI (BIGLIETTERIA E ALLOTMENT)

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I Contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio 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; art. 5 art. 7; art. 8; art. 9; art. 10; art. 11; art.15; art. 17.

L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi 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..).

C) COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 16 DELLA L. 269/98

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

D) INFORMATIVA EX ART.13 D.LGS. 196/2003 (protezione dati personali)

Di seguito sono riportati gli elementi principali che caratterizzano i trattamenti di dati personali ef, per ogni ulteriore informazione di dettaglio si rimanda alle Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/2003 e/o allegate alla documentazione contrattuale, che invitiamo a leggere attentamente. I dati personali richiesti o forniti dal Turista, anche relativamente ai propri accompagnatori, sono indispensabili al fine dell'adempimento del contratto e del conferimento dei servizi richiesti dal Turista stesso. I dati personali raccolti tramite Call Center e/o Agenzia di viaggi/Booking on line potranno essere trattati dall'organizzatore (in qualità di Titolare del trattamento) per le seguenti finalità: a) soddisfare le richieste del Turista e dei suoi accompagnatori, garantendogli servizi attenti e personalizzati; b) adempiere ad obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale; c) adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti; far valere o difendere un diritto. Salvo diverso avviso del Turista, i recapiti forniti (telefonici, indirizzi postali e di posta elettronica) potranno essere utilizzati per rilevare il grado di soddisfazione della clientela, per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale pubblicitario relativo a servizi analoghi a quelli richiesti, resta inteso che il Cliente avrà facoltà di opporsi in ogni momento a questo trattamento. I trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei e/o informatici e/o telematici scelti secondo criteri di funzionalità, sicurezza, efficacia e rapidità, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte. Oltre che dal personale aziendale, i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili: Soggetti (Società /professionisti), collegati o meno che collaborano, in qualità di responsabili, all'erogazione dei servizi richiesti o che svolgono attività ad essi funzionali, addetti all'amministrazione, gli addetti alla manutenzione dei sistemi informatici. I dati, che non saranno oggetto di diffusione, verranno comunicati ai soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti (compresi nel pacchetto turistico) ed alle Autorità italiane o straniere quando imposto da specifiche normative; tali comunicazioni potranno essere dirette all'estero, sia all'interno che all'esterno dell'Unione Europea verso i Paesi di transito o destinazione del Turista. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 D. Lgs. 196/2003 contattando l'organizzatore o l'agenzia di viaggio. Ove le caratteristiche del trattamento o la natura dei dati trattati lo rendessero necessario, verrà richiesto uno specifico consenso, che in taluni casi (es. per il trattamento di dati sensibili comunicati dal Cliente) potrebbe essere indispensabile per soddisfare le richieste del Turista.

INFORMAZIONI GENERALI – SCHEDA TECNICA

(ex art. 3 parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto)

DURATA DEL VIAGGIO

Proponendo esclusivamente pacchetti con voli speciali ITC (inclusive tour charter) la durata del soggiorno è su base settimanale e include il giorno della partenza e il giorno del rientro. Il soggiorno può essere prolungato solo di una o più settimane, ad eccezione di ove pubblicato diversamente. Per stabilire la durata di ciascun viaggio, si devono includere nel calcolo dei giorni complessivi, sia quello di partenza che quello di rientro, indipendentemente dall'orario dei voli.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Le quote si intendono per persona su base settimanale e potrebbero differire in base all'aeroporto di partenza e dalla data di partenza. Per ogni hotel sono riportate le quote, salvo diversa indicazione, per persona in camera doppia occupata da due persone; per gli appartamenti le quote sono per persona e relative al numero degli occupanti specificato. Per calcolare il prezzo della vacanza è sufficiente ricercare

nella tabella prezzi il periodo in cui è compresa la data di partenza, individuando così la relativa quota di partecipazione. Gli eventuali supplementi, ad esempio, per la sistemazione in camera singola, per la mezza pensione, per la pensione completa o per all inclusive, sono indicati nelle tabelle prezzi chiamate "catalogo prezzi" pubblicate online per ogni struttura alberghiera in catalogo, così come il trattamento previsto e si applicano per un minimo di 7 notti o multipli di essa, salvo diversamente indicato. Data la cadenza settimanale dei voli charter, il viaggio può essere prolungato solo di una o più settimane; il costo della settimana aggiuntiva e dei relativi supplementi e/o riduzioni si determina individuando il periodo in cui è compresa la data di inizio di ogni settimana supplementare, nel caso di combinazioni inferiori o superiori agli 8gg/7notti si dovranno aggiungere o sottrarre i settimi della settimana supplementare.

Le quote di partecipazione comprendono:

Quota base, che include:

- Biglietto aereo A/R (ove previsto) in classe economica, su diversi vettori IATA.
- Sistemazione e trattamento come indicato per ogni struttura (in taluni casi, pur essendo previsto il servizio in pensione completa, il primo o l'ultimo pasto non saranno consumati per ragioni operative, a causa dell'orario di arrivo o di partenza del volo; in tal caso l'albergo non concede rimborso).
- Franchigia bagaglio (di 15 o 20 kg per persona) a seconda del Vettore aereo e della destinazione.
- Se forniti dalla compagnia aerea, pasti o snack a bordo dei voli.

Oneri, che includono:

- Costi Accessori (Assistenza di personale specializzato alla partenza dagli aeroporti italiani; assistenza di personale specializzato negli aeroporti all'estero; assistenza di personale italiano, o parlante italiano, in destinazione; Polizza assicurativa base per Spese Mediche/ Bagaglio ed Assistenza.)
- Adeguamento carburante previsto dalle compagnie aeree.
- Tasse aeroportuali
- Council Tax
- Carbon Tax

VOLI E OPERATIVI AEREI

Come previsto dall'art. 11 del Regolamento Comunitario n. 2111/2005("informazione sull'identità del vettore aereo effettivo"), l'Organizzatore comunica di seguito l'elenco dei vettori che utilizza per l'effettuazione dei voli compresi nei pacchetti turistici:

Alitalia; Meridiana; Small Planet Airlines; Blue Panorama; Neos; Mistral Air; Easy Jet; Ryan Air; New Livingston; Alba star; Fly Emirates; Air Cairo; AMC Aviation; Air Arabia; Aegean airlines; Olympic Airlines; Air Dolomiti; Air One; Nouvelair; Tunisair; Nesma Airlines; Albastar; Samair e altri vettori.

Il vettore che effettivamente opererà il volo e l'operativo dei voli saranno comunicati alla conclusione del contratto. Eventuali aggiornamenti della lista suddetta verranno pubblicati e comunicati. Qualora, successivamente alla conclusione del contratto come previsto dal Codice del Turismo l'Organizzatore abbia necessità di modificare l'identità del vettore o l'operativo (anche a cause di modifiche disposte dal vettore), ne darà tempestiva comunicazione al cliente tramite e-mail, sms, fax o altro mezzo idoneo (ivi incluso un contatto telefonico diretto ove l'organizzatore o l'agenzia siano in possesso del numero telefonico da contattare). Gli orari e gli itinerari definitivi saranno in ogni caso indicati nel foglio di convocazione e nei documenti di viaggio inviati al cliente ai sensi del Codice del Turismo ex D.Lgs 79/2011. La responsabilità dell'organizzatore nei confronti del cliente resta in ogni caso regolata dal Codice del Turismo ex D.Lgs 79/2011 e dalle Condizioni Generali di Contratto di vendita di pacchetti turistici pubblicate.

RITARDI E DISAGI NEGLI AEROPORTI

I Tour Operator sono estranei alla gestione del traffico aereo ed impossibilitati per questa stessa loro posizione ad intervenire per risolvere problematiche che potrebbero creare disagi ai loro clienti. I regolamenti aeroportuali e le vigenti norme di sicurezza non danno la possibilità al personale di assistenza del Tour Operator di poter operare nelle aeree imbarchi degli aeroporti, di conseguenza tale limite restringe materialmente l'assistenza fornita entro l'area accettazione e check-in di ogni aeroporto ed esclude ogni possibilità di contatto diretto con i turisti che già si trovano nell'area imbarchi. Da parte dell'organizzatore esiste la massima volontà e disponibilità a limitare per i propri clienti i disagi legati alla

congestione del traffico ed in ogni caso non legati né imputabili alle attività di organizzazione turistica espletata dall'organizzatore stesso.

BAGAGLIO

La franchigia del bagaglio imbarcato è di 15/20 Kg per persona a seconda del vettore aereo ed a seconda delle destinazioni. In cabina il massimo consentito è di 5 Kg, salvo diversamente indicato dal vettore aereo in fase di imbarco. Nel bagaglio a mano non possono essere inseriti coltellini, forbicine e altro materiale ritenuto pericoloso. L'eccedenza di peso dovrà essere regolata direttamente in aeroporto al momento del check-in; in caso di bagaglio speciale (biciclette, windsurf, attrezzature per immersioni, ecc) va data comunicazione al momento della prenotazione ed in ogni caso il suo imbarco sarà condizionato al benessere della compagnia aerea. L'eventuale diniego di questa, non comporta nessuna responsabilità in capo all'organizzatore. Il costo del trasporto, gestito diversamente dai vettori aerei, dovrà essere regolato al check-in, l'autorizzazione definitiva sarà comunque soggetta a giudizio definitivo delle Autorità aeroportuali. Lost&Found: raramente può capitare che il bagaglio spedito non arrivi, o arrivi danneggiato. In questo caso è importante sapere che, PRIMA di uscire dall'aeroporto, bisogna contattare l'ufficio Lost&Found e fare regolare denuncia di smarrimento o danneggiamento (P.I.R.); Volonline.it non è responsabile dell'eventuale perdita o smarrimento del bagaglio del passeggero.

ALBERGHI

La categoria dell'albergo si riferisce alla classificazione ufficiale del Paese di appartenenza. Le quote pubblicate si riferiscono alla sistemazione in camera con due letti gemelli separati o matrimoniali (a volte le dimensioni di tali letti potranno essere più contenute rispetto a quelle italiane); segnaliamo che, in alcune strutture, le camere triple o quaduple possono essere camere doppie con letti aggiunti; questi ultimi potrebbero essere anche più piccoli dei letti normali, oppure dei divani letto. Le camere singole sono generalmente camere doppie ad uso singola e soggette quindi a supplemento. In alcuni casi potrebbero risultare piccole e non particolarmente ben posizionate. Le convenzioni internazionali determinano che le camere siano messe a disposizione del cliente a partire dalle ore 14:00 e vadano liberate entro le ore 10:00 o 12:00 (indipendentemente dall'orario di partenza del volo). L'utilizzo delle camere oltre le ore 12:00 è esclusivamente a discrezione e su disponibilità dell'albergo che può riservarsi il diritto di addebitare un supplemento. Le richieste di camere con particolari requisiti (vicine, matrimoniali, comunicanti, ecc ...) dovranno essere fatte al momento della prenotazione, ma verranno trattate esclusivamente come segnalazioni non vincolanti che l'Hotel potrà soddisfare o meno secondo disponibilità al momento in albergo; non possono quindi essere garantite.

N.B:

- Le quote per le sistemazioni in appartamenti comprendono il servizio di pulizia (alcuni giorni a settimana), il cambio di lenzuola, di asciugamani, ed ogni altra spesa come il consumo di energia elettrica, ecc, e non comprendono la pulizia dell'angolo cottura.
- L'organizzatore non può garantire la presenza, per le sistemazioni in appartamenti, dell'angolo uso cottura.
- Le immagini riprodotte in catalogo, sono esempi puramente indicativi e non rappresentano necessariamente la sistemazione prenotata.
- Le camere singole, triple e family sono soggette a disponibilità limitata.

RIPROTEZIONI ED OVERBOOKING ALBERGHIERO

Nell'eventualità che per qualsiasi motivo, non imputabile all'organizzatore, le società alberghiere all'arrivo del cliente non possano garantire la sistemazione alberghiera regolarmente prenotata e confermata in precedenza, le stesse società alberghiere dovranno provvedere a riproteggere i clienti con una sistemazione (da intendersi come la sostituzione di un albergo e la differente tipologia di camera) adeguata o di classe superiore a quella originariamente prevista anche in strutture non presenti nel catalogo/sito dell'organizzatore.

SERVIZI

Nelle spiagge sono normalmente presenti stabilimenti balneari indipendenti dagli hotel, pertanto le attività e l'uso dei servizi alla spiaggia sono sempre a pagamento salvo dove diversamente indicato. Le attività e l'uso dei servizi alla piscina, televisore, telefono, cassette di sicurezza, minibar, sono fruibili secondo le modalità indicate nei testi alberghieri.

TRATTAMENTO

Il trattamento è da considerarsi come da descrizione programma. I pasti, se non comunicato diversamente, vanno consumati al ristorante principale dell'hotel. Per mezza pensione si intendono 7 colazioni e 7 cene, per la completa anche 7 pranzi. Non sono previsti rimborsi per pasti non consumati durante il soggiorno a causa di variazione di operativi aerei, partecipazione ad escursioni, ecc. I ristoranti a la carte degli alberghi non sono inclusi nel trattamento base del pacchetto e quindi – salvo altre indicazioni – sono considerati come extra. I pasti e le consumazioni non previsti da trattamento dovranno essere regolati come extra direttamente con l'hotel prima della partenza. Se non espressamente specificato, le bevande non sono incluse nei pasti. Quando il trattamento è di pensione completa con bevande, per bevande si intende una bottiglietta d'acqua da 50cl o un soft drink per persona a pranzo e a cena, salvo eventuali modifiche specificate nella descrizione del pacchetto o in loco. Nel giorno di arrivo la cena in hotel, se prevista, potrà essere consumata entro le ore 20.00; per arrivi successivi sarà previsto, in alcuni casi, una cena fredda o il recupero, durante il soggiorno del pasto non fruito. Tali servizi sono esclusivamente a discrezione dell'hotel. Ulteriori pasti non previsti nel trattamento prenotato, dovranno essere pagati in loco quali extra. Non sono previsti rimborsi per i pasti non fruiti per qualsiasi ragione durante il soggiorno (variazioni di operativi aerei, escursioni, etc ..)

ASSISTENZA MEDICA

In caso di spese mediche subentra l'assicurazione stipulata con il contratto di viaggio. Il cliente è pregato di contattare sempre il personale in loco per informarsi circa le procedure di apertura pratica e franchigia.

PENALI ANNULLAMENTO

Al consumatore che receda dal contratto, al di fuori dai casi regolati dall'art 7 delle Condizioni Generali saranno addebitata le penali di seguito indicate:

a) Pacchetti Turistici che includono Voli charter:

Il calcolo dei giorni non include quello del recesso:

- dal giorno successivo alla prenotazione fino a 30 giorni di calendario prima della partenza il 20% della quota base.
- dal 29° al 20° giorno di calendario prima della partenza il 50% della quota base.
- dal 19° al 10° giorno di calendario prima della partenza il 75% della quota base.
- dal 9° giorno di calendario al 4° giorno di calendario prima della partenza il 90% della quota di base.
- 100% del valore della pratica dopo tale termine.

b) Pacchetti turistici che includono Voli di linea:

In questo le penali saranno definite di volta in volta e comunicate all'atto della prenotazione. Per tutti i pacchetti organizzati con voli di linea, ogni modifica sarà soggetta a penali, in base alle disposizioni di ogni singola compagnia aerea.

ATTENZIONE:

Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

VISTI, DOCUMENTI PERSONALI E INVIO DOCUMENTI DI VIAGGIO. PRECISAZIONE:

Tutte le informazioni relative ai documenti di espatrio sono da considerarsi indicative, data la variabilità della normativa in materia. Evidenziamo inoltre, che tali informazioni si riferiscono unicamente a cittadini italiani/comunitari e maggiorenni. I documenti richiesti sono: la carta di identità valida per l'espatrio o il passaporto ove richiesto, con almeno 6 mesi di validità residua. Il visto è obbligatorio ove specificato. Dal 25 novembre 2009 sono cambiate alcune regole per il passaporto per i minori. Ora il minore dovrà essere

dotato di un passaporto individuale, pertanto non sarà più possibile per il genitore iscrivere il figlio minore sul proprio passaporto.

Ricordiamo di verificare attentamente la validità dei documenti personali. I cittadini extra comunitari o con passaporto straniero sono tenuti a contattare il Consolato del Paese ove intendono prenotare e soggiornare, per ottenere le informazioni necessarie all'espatrio. Il cliente è pregato di controllare attentamente i documenti necessari per l'ingresso nei paesi, secondo le descrizioni indicate nelle informazioni riguardanti le singole destinazioni. In ogni caso i consumatori provvederanno individualmente, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiare Sicuri.it) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale operazione nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'organizzatore. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei paesi di destinazione e dunque l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il Turista reperirà le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Esteri (con le modalità precedente indicate) che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a sconsiglio. Al ritiro dei documenti di viaggio si raccomanda di controllare attentamente e verificare, con il supporto dell'agente l'esattezza e la completezza della documentazione ricevuta compresa l'eventuale compilazione dei nomi e cognomi sui biglietti aerei. Eventuali errori o dimenticanze devono essere immediatamente segnalate al Tour Operator organizzatore. L'organizzatore non è responsabile in caso di mancata partenza dovuta a irregolarità dei documenti del passeggero necessari per l'ingresso nel paese scelto per la vacanza. I documenti di viaggio (voucher e/o biglietti aerei) verranno recapitati al cliente in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

RECLAMI/CONTESTAZIONI

I costi che determinano il prezzo del pacchetto turistico sono costituiti dall'insieme di numerosi servizi che non possono essere singolarmente valorizzati e rimborsati qualora non usufruiti. Secondo l'art. 49 del D.lgs 79/2011 "ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Turista mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'Organizzatore, il suo Rappresentante locale o l'Accompagnatore vi porgano tempestivo rimedio". Di conseguenza al fine di poter riservare la migliore assistenza possibile, raccomandiamo di notificare sempre eventuali disservizi o reclami attinenti servizi confermati ed usufruiti dal cliente e compresi nel pacchetto turistico acquistato al momento del loro verificarsi. Nel pieno rispetto delle esigenze del cliente, la notifica dovrà essere effettuata all'organizzatore tramite il personale in loco preposto alla assistenza turistica. Per ulteriori informazioni si rinvia all'art.16 (Reclami e Denunce) delle Condizioni Generali di Contratto.

AVVISI DI CARATTERE GENERALE

1) Al momento della messa online/stampa della presente scheda tecnica non possiamo fornire indicazioni per eventuali vaccinazioni rese obbligatorie nelle destinazioni commercializzate dall'organizzatore, si invitano pertanto i clienti ad informarsi presso gli Uffici Sanitari preposti.

2) Per i paesi aderenti all'accordo di SCHENGEN non sono previsti controlli sui documenti, tuttavia è sempre consigliabile avere con sé un documento d'identità valido per l'espatrio in quanto, per ragioni di sicurezza, la polizia di frontiera può comunque richiederlo. In tal caso, l'assenza del documento di riconoscimento, potrebbe determinare il mancato imbarco.

3) La mancata fruizione del pacchetto turistico dovuta a negligenza del cliente nell'adempiere i punti sopra citati, non determinerà nessuna responsabilità in capo all'organizzatore.

4) I prolungamenti richiesti in loco dai clienti, potranno essere confermati salvo disponibilità.

Il costo aggiuntivo a carico del cliente sarà calcolato sulla base delle quote pubblicate dall'organizzatore. Le richieste di modifica di sistemazione alberghiera sono confermabili salvo disponibilità e possono essere soggette all'applicazione di eventuali spese o penalità da parte degli albergatori. La differenza di costo sarà calcolata fra la quota pagata per la sistemazione prenotata e la quota, relativa alla nuova sistemazione, pubblicata sul portale web.

5) Le descrizioni degli alberghi e la loro classificazione ufficiale, gli itinerari delle crociere/tour/escursioni, nonché le notizie sulle destinazioni sono fornite dall'organizzatore in base alle informazioni riportate dai rispettivi fornitori ed in suo possesso al momento della stampa del catalogo o in altro materiale

informativo, nonché in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato; possono pertanto subire variazioni anche senza preavviso. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti autorità dei paesi cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire nel catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva e dei servizi, tale da permettere una valutazione e la conseguente accettazione degli stessi servizi da parte del consumatore.

6) Le strutture e le attività sportive in esse potenzialmente praticabili, sono descritte sulla base delle informazioni fornite dagli albergatori. E' possibile che i fornitori, a causa di imprevisti, subiscano ritardi nei tempi di realizzazione e di inaugurazione o che per lavori di manutenzione alcune strutture risultino momentaneamente non utilizzabili o non in perfetto stato di funzionalità.

7) Lo staff di Assistenza Turistica dell'organizzatore non è preposto alla verifica della qualità della gestione delle strutture o dei servizi, ma è a disposizione della clientela per qualsiasi necessità dovesse presentarsi incasso della vacanza.