

CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE - CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI – REV. 2020

FONTE LEGISLATIVA – Sia per la disciplina di compravendita, che di nozione di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, si fa riferimento al Codice del Turismo, specificatamente dagli artt. dal 32 al 51- novies per come modificato dal D.L.2018/62 di ratifica ed esecuzione della Direttiva UE 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato in quanto applicabili.

1. CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA

Costituisce parte integrante del contratto di viaggio, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel programma di viaggio, ovvero nella scheda tecnica, nonché nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essi vengono inviati al viaggiatore del viaggio o alla agenzia mandataria che provvede a inviargliela. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita del pacchetto turistico, il viaggiatore da per letto e accettato, per sé e per i soggetti per i quali richiede il servizio, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e gli annessi in esso contenuti, sia le fonti normative richiamate. Nel contratto di viaggio sono richiamate tutte le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto l'organizzatore del viaggio, che concernono:

- Prezzo del pacchetto turistico, comprensivo di tasse e diritti
- Cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.
- Indicazione di eventuali costi aggiuntivi, se questi non ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto;
- Le modalità di pagamento, compreso l'ammontare da versare come acconto ed il calendario per il versamento del saldo;
- Il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto ed il termine per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero minimo;
- Le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e richiesta visti necessari per i paesi visitati;
- Estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A.
- Estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile e della copertura del fondo di garanzia
- Periodo di validità del contratto;
- Parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio;
- Le condizioni e le penali applicate per recesso e annullamento da parte del viaggiatore;
- Informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso e/o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio o malattia, e di decesso;
- Normativa di riferimento
- Informativa della privacy

Il contratto di viaggio costituisce titolo per accedere al Fondo di Garanzia cui all'art. 47 del codice del turismo;

2. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDA TECNICA

Prima del viaggio l'organizzatore predispone la Scheda Tecnica nella quale sono contenute tutte le informazioni di carattere tecnico e pratico utili per il buon andamento del viaggio, tra cui: orari d'incontro con gli accompagnatori, denominazione e ubicazione delle strutture alloggiative, tutti i servizi inclusi e non inclusi nel pacchetto, visite ed escursioni facoltative, mance obbligatorie, lingua in cui sono previsti i servizi di guida, numeri di emergenza, formalità sanitarie per la destinazione. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i programmi e le schede tecniche che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari, le tratte dei voli indicati, le indicazioni delle strutture alloggiative potrebbero subire variazioni. A tal fine il viaggiatore potrà chiedere conferma dei servizi prima della partenza e l'Organizzatore si premurerà di fornirgli gli aggiornamenti necessari

3. PAGAMENTI – All'atto della sottoscrizione del contratto di vendita dovrà essere corrisposta:

- la quota d'iscrizione o gestione pratica; in caso questa risulti già inclusa nel prezzo del pacchetto, si considera corrispondente al 5% del valore del pacchetto prenotato;

- l'acconto sul prezzo del pacchetto turistico come determinato nel contratto di vendita. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria e come anticipo conto prezzo. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito nel contratto dal tour operator;

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, da comunicarsi con semplice comunicazione scritta via fax o e-mail

3. 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 la sua revisione non potrà essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare, 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 ufficiali della Bancaditalia

5. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

1. Il Tour Operator si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica;

2. Se prima della partenza l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici ordinati oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre il 10%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso;

3. Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore;

4. L'organizzatore informa via mail, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 6;

5. Il viaggiatore comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata;

6. Se le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo;

7. In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati: a) Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto; b) Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito; c) Non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

6. RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo in misura eccedente l'8%;
- 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 accettata dal viaggiatore;
- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore. Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può: - accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;
- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare;

3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, saranno addebitati –indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica e l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi e la penale nella misura indicata nel contratto. Per il computo della penale s'intendono i giorni solari decorrenti prima della partenza. Rimangono sempre a carico del Viaggiatore la quota di apertura pratica ed il premio delle coperture assicurative (qualora acquistate). Nessun rimborso spetta al Viaggiatore che interrompa volontariamente il viaggio o il soggiorno una volta iniziato.

4. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: - il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni; - l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

5. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi;

6. E' di norma operante l'esclusione dal diritto di recesso cui all'Art. 47 para g) del Codice del Consumo, anche per i contratti sottoscritti fuori dai locali commerciali.

7. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico

2. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, il viaggiatore ha diritto ad effettuare la contestazione tempestiva con la quale richiede che venga posto rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole di tempo o alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.

3. L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione al di fuori delle precedenti casistiche, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare

quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni AVVERTENZE E CONDIZIONI ACCESSORIE PER originariamente previste e quelle effettuate. Il viaggiatore LA PARTECIPAZIONE AI VIAGGI ORGANIZZATI può respingere le soluzioni alternative proposte solo se DA STELLEDORIENTE VIAGGI

non sono comparabili con quanto convenuto nel contratto i viaggiatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata, delle regole di normale prudenza e diligenza oltre a Qualora non risulti possibile alcuna soluzione di quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione alternativa, ovvero la soluzione predisposta del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle non comparabile con quanto convenuto nel contratto o disposizioni amministrative o legislative relative al poiché la concessa riduzione del prezzo sia inadeguata, pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, una rispondere di tutti i danni che l'organizzatore mezzo di trasporto equivalente a quello originario e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa previsto per il ritorno al luogo di partenza o al del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborso Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i nella misura della differenza tra il costo delle documenti, le informazioni e gli elementi in suo prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate 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.

8. SOSTITUZIONI - Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 7 giorni 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 ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore 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.

9. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

I viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:

- E' necessario essere in possesso di documento valido per l'espatrio, carta d'identità o passaporto in corso di validità per almeno 6 mesi dalla data di termine di permanenza nel paese visitato. Dove indicato, del visto consolare, visti di soggiorno, di transito, dei certificati di vaccinazione e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. I documenti per l'espatrio sono personali, pertanto ogni passeggero titolare sarà responsabile unico della relativa validità e idoneità. Il Tour Operator non è pertanto responsabile di ogni eventuale conseguenza economica e non dovuta a irregolarità dei documenti necessari all'espatrio, per cui nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.
- I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto
- Al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiareisicuri.it. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi, nei programmi e nelle schede tecniche del tour operator, poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.
- Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, a fini dell'esonerazione o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.
- Per determinati paesi classificabili a rischio sicurezza è richiesta la sottoscrizione da parte del viaggiatore di specifiche **CONDIZIONI SPECIALI AGGIUNTIVE DEL CONTRATTO DI VIAGGIO PER PAESI A RISCHIO SICUREZZA**
- Il viaggiatore è tenuto a prendere visione ed osservare le avvertenze contenute in

reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

14. OBBLIGO DI ASSISTENZA - L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

15. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO -

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e 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, dagli infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

16. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE - Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

17. GARANZIE AL VIAGGIATORE - FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI (art. 47 Cod. Tur.) - I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel contratto, nel catalogo e/o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.

ADDENDUM

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

DISPOSIZIONI NORMATIVE - 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, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo servizio turistico, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio

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".

STELLEDORIENTE VIAGGI

Stelledoriente Viaggi di Giorgina Bufalini ,

P.I.02140330511

via Bonastro n.61 52046 - Lucignano (AR)

tel. +39 0575837317 Mob. 3312263576

Estremi dell'Autorizzazione Amm.va D.I.A.:

prot. 28194 del 13/2/2013

Estremi della Polizza RCA:

EUROP ASSISTANCE 9363481

Estremi della Polizza Fondo di Garanzia:

CATTOLICA DI ASSICURAZIONE N.000008