

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

**1) PREMessa. NOZIONI DI PACCHETTO TURISTICO** - Le presenti condizioni integrano e specificano il contratto di vendita redatto per iscritto e sottoscritto dalle parti, avente ad oggetto la vendita del pacchetto turistico come definito dall'art.84 Codice Consumo e segnatamente "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 forfetario, e di durata superiore alla 24 ore, ovvero comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici, non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art.86 lettera i) (itinerari, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche) e o) 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 cliente. 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 Codice del Consumo (D.L. nr 206 del 6/9/2005 - a norma art 7 legge 29/7/2003 nr 229).

**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 o viaggi su misura; 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. Il presente contratto si riterrà definitivamente concluso al momento della sottoscrizione da parte del cliente e dell'intermediario e/o organizzatore, ancorché sottoposto alla conferma della disponibilità dell'Organizzatore.

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 dall'art 87 comma 2 Codice Consumatori in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

**5) PAGAMENTI** - All'atto della prenotazione dovrà essere versata l'intera quota d'iscrizione o costo individuale di gestione pratica, quando previsti, e un acconto nella misura massima del 25% (venticinque per cento) della quota di partecipazione, mentre il saldo della stessa dovrà essere effettuato almeno 30 (trenta) giorni di calendario prima della partenza. Qualora le prenotazioni siano richieste nei 30 (trenta) giorni di calendario precedenti la partenza, il prezzo globale del viaggio dovrà essere versato in unica soluzione entro il suddetto termine. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'intermediario e/o dell'organizzatore, la legittima risoluzione per inadempimento.

**6) PREZZO** - Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di: costi di trasporto, incluso il costo del carburante; diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata in catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata in catalogo o programma fuori catalogo.

**7) RECESSO DEL CLIENTE** - Il cliente può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal cliente. Nei casi di cui sopra, il cliente ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il cliente 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 e/intermediario si intende accettata. Al cliente che receda dal contratto prima della partenza, a di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, sarà addebitata - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5/1° comma - oltre al costo individuale di gestione pratica o quota d'iscrizione, la penale nelle seguenti misure: **10% del prezzo in ipotesi di disdetta entro il 31.mo giorno dalla partenza, 25% del prezzo in ipotesi di disdetta compresa tra il 30.mo e 21.mo giorno di calendario dalla partenza; 50% del prezzo in ipotesi di disdetta compresa tra il 20.mo e 11.mo giorno di calendario prima della partenza; 75% del prezzo in caso di recesso nel periodo compreso dal 10.mo giorno al 3.mo giorno prima della partenza, 100% oltre il suddetto termine. La medesima penale (100%) sarà dovuta qualora il recesso sia causato dalla mancanza o inidoneità dei documenti necessari per il viaggio.**

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

**8) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA** - Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore o intermediario comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa, il cliente potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente art. 7). Il cliente 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 (con comunicazione che avverrà in forma scritta almeno 20 giorni prima della partenza), 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 cliente del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art. 7), l'organizzatore che annulla (ex art.33 lettera e Codice del Consumo), restituirà al cliente il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il cliente sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

**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 cliente, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta 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 cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona a condizione che:  
- l'organizzatore / Intermediario ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data di partenza, con indicazione delle generalità del sostituto / cessionario;  
- il sostituto / cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;  
- i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possono essere erogati a seguito della sostituzione;  
- il sostituto/ cessionario rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, **nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.**  
Il cliente / cedente ed il sostituto / cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento di ogni somma dovuta a titolo contrattuale.

**11) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI** - nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione

necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno nei corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali.

In ogni caso, i clienti provvederanno, 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.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al n. 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più clienti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

I clienti dovranno informare l'intermediario o l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i paesi dell'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei paesi di destinazione e l'utilizzabilità dei servizi acquistati o da acquistare, il cliente reperirà le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale scoviglio.

I clienti dovranno attenersi all'osservanza della regola di normale prudenza, e diligenza proprie dei paesi di destinazione del viaggio, alle informazioni fornite dall'Organizzatore, ai regolamenti e alle disposizioni amministrative e legislative relative al contratto. I clienti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto dei predetti obblighi. Il cliente è tenuto a fornire all'organizzatore o intermediario tutti i documenti, le informazioni e elementi utili per l'esercizio dei diritti di surroga di quest'ultimo nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore e l'intermediario del pregiudizio arrecato al diritto di surroga. All'atto della prenotazione il cliente comunicherà per iscritto le particolari richieste personali, riservandosi l'organizzatore e l'intermediario l'accettazione.

Il cliente è obbligato a informare l'organizzatore o l'intermediario di eventuali esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze, disabilità, ...) e a specificare la richiesta di relativi servizi e personalizzati.

**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 delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore o l'intermediario si riservano 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 cliente 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 cliente (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. L'Intermediario 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.

**14) LIMITI DEL RISARCIMENTO** - Il risarcimento del danno non può essere superiore in ogni caso ai limiti indicati dagli artt. 94 e 95 del Codice del Cliente, integrate, se ricorre il caso, dalle disposizioni della delibera della Giunta Regionale Emilia-Romagna n.2238/03 e succ. modif. e non può comunque superare i seguenti importi: 1.000.000 euro per danni alla persona, 500.000 per danni alle cose e 150.000 euro per danni patrimoniali.

**15) OBBLIGO DI ASSISTENZA** - L'Organizzatore e l'intermediario sono tenuti a prestare le misure di assistenza al cliente imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge e di contratto. L'organizzatore ed l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità, quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al cliente o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

**16) RECLAMI E DENUNCE** - Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal cliente immediatamente affinché l'organizzatore / Intermediario, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il cliente può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

**Informiamo i gentili clienti che, in caso di controversia, possono rivolgersi a Telefono Blu (199 443378) o alle associazioni di tutela dei consumatori presenti sul loro territorio.**

**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, **infortunati e bagagli**. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

**18) FONDO DI GARANZIA** - E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il cliente può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 codice del consumo), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'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 d'intervento del fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99 n. 349, G.U. n. 249 del 12/10/99 (ai sensi dell'art.100 codice del consumo). **Presupposto di accesso al fondo di garanzia il possesso da parte del cliente di copia del contratto di vendita del pacchetto turistico.**

**19) FORO COMPETENTE** - Per tutte le controversie che dovessero sorgere in relazione al presente contratto, sarà competente il Foro ove ha sede l'Intermediario / Venditore.

**20) INFORMATIVA OBBLIGATORIA - Licenza/Autorizzazione Provinciale: Amministrazione Provinciale di Bologna nr. 305...del 25 marzo 2002**

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti, l'Agenzia organizzatrice ha stipulato le seguenti polizze in ottemperanza agli obblighi di legge: Agenzia Viaggi Robintur Spa - Polizze nr. 00100012449 e nr. 00100132064 - Navale Assicurazioni Spa

Le polizze assicurative sopra richiamate coprono i seguenti rischi:

- Responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti alle persone dalla partecipazione ai programmi di viaggio;
- Garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi verso l'utente dei servizi turistici, nell'osservanza delle disposizioni previste in materia dalla Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) di cui alla L. 27 dicembre 1977, n. 1084

**21) Privacy** - Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 196/03 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'esplicitamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del cliente.

### 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 o di soggiorno, ovvero di qualunque altro 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; artt. da 17 a 23; artt. 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° comma; a r. 5; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10° comma; art. 11; art. 15; art. 16. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. Le denominazioni ivi contenute (organizzatore, viaggio ecc.) vanno pertanto intese come riferite ai singoli servizi oggetto del contratto (soggiorno, trasporto, ecc.).

**Informativa ai sensi della Legge** - Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. n.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". Organizzazione tecnica: CUCETS FILIALE DI ROBINTUR - Stampato 01/07/2011 Presentato all'Amministrazione Provinciale di Bologna il 01/07/2011