

1. PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art.2 n.1 del DL 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti o offerti in vendita ad un prezzo forfettario e di durata superiore alle 24 ore, ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte: a) trasporto, b) alloggio, c) servizi turistici non accessori al trasporto ed all'alloggio [omissis] che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico.

2. FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di cui ai programmi pubblicati aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalla L.27/12/1977 nr.1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/4/70 nonché dal sovracitato DL 111/95.

3. PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, anche elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente.

L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma al cliente anche presso l'agenzia di viaggi venditrice. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, rilascerà al consumatore, ai sensi dell'art.6 del DL 111/95, copia del contratto, solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo.

Si dà atto che l'agenzia di viaggi venditrice ha, nei confronti dell'organizzatore, la veste giuridica di intermediario ai sensi dell'art.1.3 CCV oltre che di venditore ex art.4 DL 111/95, acquisendo diritti ed assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal DL 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4. PAGAMENTI

La misura dell'acconto da versare alla conferma della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo risultano dal catalogo, opuscolo o quanto altro. Il mancato ricevimento da parte dell'organizzatore dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

Peraltro l'organizzatore riconoscerà come regolarmente avvenuti i pagamenti direttamente effettuati dal consumatore all'agente di viaggio suo mandatario conformemente agli accordi conclusi per iscritto tra lo stesso organizzatore e quest'ultimo.

5. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Esso potrà essere modificato fino a 20 giorni prima della partenza e soltanto in proporzione alla variazione di: a) costi di trasporto incluso costo del carburante, b) diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, c) tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai costi di cui sopra, in vigore alla data riportata nel programma.

6. RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi: a) aumento del prezzo di cui al precedente art.5 in

misura eccedente il 10%, b) modifica significativa di altro elemento essenziale del contratto (per tale intendendosi qualunque variazione su elementi oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato) proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore, c) impossibilità di partecipare al viaggio in conseguenza di grave inadempimento dell'organizzatore.

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

- ad usufruire di altro pacchetto turistico di importo equivalente o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di importo inferiore, con restituzione della differenza di prezzo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta, che dovrà essere effettuata entro 7 giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione di accettare la modifica o di recedere, entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di cui al primo comma.

In difetto di espressa comunicazione entro tale termine, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, sarà addebitata – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.4-1° comma – oltre alla quota di apertura pratica, la penale nella misura indicata nel catalogo o programma fuori catalogo. Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

1. ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità a fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il consumatore potrà esercitare alternativamente i diritti di cui al 2° comma del precedente art. 6 e nelle modalità di cui al successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui imputabile. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel catalogo o nel programma fuori catalogo.

2. CHIARIMENTI IN MATERIA DI RECESSO

Gli effetti del recesso del consumatore o dell'annullamento del pacchetto turistico sono compiutamente disciplinati dai precedenti artt.6 e 7 che in sostanza riproducono quanto disposto negli artt.12 e 13 DL 111/95. Pertanto essi rispettano il giusto equilibrio fra le parti contrattuali anche in virtù del dettato dell'art.1469 ter C.C. (introdotto dalla L.52/96 di attuazione della direttiva 93/13 CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori), secondo cui "non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge".

3. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza, si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne un fatto proprio del contraente, una parte essenziale dei servizi 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, risarcirlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per serie e giustificate ragioni, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente con la disponibilità del mezzo e di posti, e lo risarcirà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

4. SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario; b) non vi ostino

ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario; c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione ovvero preventivamente a seguito di sua specifica richiesta. Sarà inoltre solidamente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

5. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e 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 sovraccitate obbligazioni.

Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, quei particolari desiderata che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

6. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o in altro materiale informativo soltanto nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti autorità dei paesi anche membri della CE cui il servizio si riferisce, al fine di indicare nel dettaglio le caratteristiche qualitative delle sistemazioni alberghiere offerte e di rendere consapevole ed informata la scelta del consumatore, il tour operator si riserva la facoltà di fornire una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

7. REGIME DI RESPONSABILITA'

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da fatto estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi e convenzioni sopra citate.

8. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità, e precisamente: la convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale, nel testo modificato all'Aja nel 1955; la convenzione di Berna (CIV) sul

trasporto ferroviario; la convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli artt. 1783 e seguenti cc.; la convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulle responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di " 5000 franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art.13 nr.2 CCV.

9. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

10. RECLAMI E DENUNCE

Il consumatore, ai sensi dell'art.19 nr.2 DL 111/95, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, l'organizzatore deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.15 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Analogamente dovrà provvedere l'organizzatore, anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

11. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

12. FONDO DI GARANZIA

E' prevista l'istituzione, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri di un Fondo Nazionale di garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art.21 DL 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato, b) suo rimpatrio nel caso di viaggio all'estero.

Il Fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato ai turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art.21 n.5 DL 111/95.