

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Contenuto del Contratto di Vendita del pacchetto turistico: Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista - viaggiatore. Essa viene inviata dal Tour Operator all'agenzia di viaggio, quale mandataria del Turista e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il turista - viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali, sia le condizioni particolari riportate a pagina 2 del presente documento.

1. Fonti Legislative: la vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale se internazionale, e disciplinata - fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - dalla L. 27/1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato.

2. Regime amministrativo: organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur. l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "Mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate.

3. Proposta d'acquisto - Prenotazioni: la proposta di compravendita di pacchetto turistico dovrà essere corredata: a) con il modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria, che ne curerà la consegna al turista medesimo. 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. 37 comma 2, Cod. Tur., prima dell'inizio del viaggio. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o esecuzione di alcuni servizi facenti parte del pacchetto turistico dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o ai fini dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

4. Pagamenti: all'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta: a) la quota d'iscrizione o gestione pratica, quando prevista; b) acconto non superiore al 25% del prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto turistico fornita dall'Organizzatore. Per le prenotazioni in ordine successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto; c) il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia Intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'organizzatore.

5. 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 soltanto in conseguenza alle variazioni di: - costi di trasporto, incluso il costo del carburante; - diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti 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 prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 10% del prezzo nel suo originario ammontare. Il prezzo è composto da: a) quota di iscrizione o quota gestione pratica; b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o turista; c) costo eventuali polizze assicurative contro il annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti; d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscite dai Paesi meta della vacanza.

6. Recesso del consumatore: il consumatore può recedere dal contratto senza corrispondere alcunché soltanto qualora gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del precedente art. 5 - 3° comma. Al consumatore che receda dal contratto per casi di carattere personale saranno addebitate le tasse di iscrizione (se previste) nonché a titolo di corrispettivo per il recesso, determinate percentuali sulla quota di partecipazione qui a seguire elencate:

- A - per pacchetti turistici di viaggi esclusivamente in pullman, sia in Italia che all'estero sono adottate le seguenti penali in fase di annullamento
- 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi precedenti la partenza
- 25% della quota di partecipazione tra 29 e 21 giorni lavorativi precedenti la partenza
- 50% della quota di partecipazione tra 20 ed 11 giorni lavorativi precedenti la partenza
- 75% della quota di partecipazione tra 10 e 3 giorni lavorativi precedenti la partenza
- 100% della quota di partecipazione dopo tale termine
- B - per pacchetti turistici di viaggi organizzati con compagnie aeree low cost

(Ryanair, Easy Jet, Vueling....) ricordiamo che al momento della richiesta da parte della agenzia viaggi organizzatrice di emissione del biglietto automaticamente tale importo viene perduto al 100% in caso di annullamento (Le compagnie aeree una volta emesso il biglietto non fanno più restituzioni). Dalla quota di partecipazione verrà detratto il prezzo del biglietto aereo low cost e per la restante parte verranno applicate le stesse penali di cui all'art. 6 - punto A.

C - per pacchetti turistici di soggiorni mare e montagna valgono le condizioni di contratto previste da eventuali tour operator organizzatori; il cliente è tenuto a richiederle al momento della prenotazione essendo le stesse diverse da tour operator a tour operator.

7. Modifica o Annullamento del Pacchetto turistico prima della partenza:

- 1) Prima della partenza l'organizzatore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista o impossibilitato all'agenzia di viaggi intermediaria indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.
- 2) Il turista non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, potrà recedere senza pagamento di penali ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico ove il Tour Operator sia in grado di offrirglielo, oppure gli è rimborsata nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta comprensiva di quota di gestione pratica.
- 3) Il turista 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.
- 4) Se l'organizzatore annulla il pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, rimborserà a quest'ultimo, nei termini di legge, l'importo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto tranne nei casi di seguito indicati.
- 5) 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, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito.
- 6) Per gli annullamenti diversi da quelli causati da caso fortuito, forza maggiore e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, restituirà al turista una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.
- 7) La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dall'art. 6 qualora fosse egli ad annullare.

8. Modifiche dopo la partenza: l'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore eventualmente richiesto, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito, a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e 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.

9. Cessione del contratto: il turista 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 ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) il sostituto 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 d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica. Resti inteso che in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

10. Obblighi del turista: nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio e di un documento di riconoscimento. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi. In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (Questure locali, tramite il sito www.viaggierecuri.it oppure C.O.T. al numero 06491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio - politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista 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.viaggierecuri.it in quanto non contenute nei cataloghi dei T.O. on line o cartacei che siano - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art. 38 del Codice del Turismo e per tanto dovranno essere assunte a cura dei Turisti. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse dai canali informativi istituzionali, località sconosciuta per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero dalla richiesta di indennizzo per il recesso operato, l'aver meno delle informazioni contrattuali connesse alle condizioni di sicurezza del Paese. I turisti dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio,

nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative reeive al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Il turista 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 turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'inizio di conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

11. Classificazione alberghiera: la classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo ed 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 membri della UE cui il servizio si riferisce l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

12. Regime di responsabilità: 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 provi che l'evento è derivato da fatto del turista (comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, 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.

13. Limiti di risarcimento: i risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V., dalle Convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

14. Obbligo di Assistenza: l'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle ispettive responsabilità (artt. 12 e 13 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è disposta dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

15. Reclami e denunce: ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c. Fermo l'obbligo di cui sopra, il turista può altresì sporgere reclamo mediante rinvio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

16. 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, 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 turista 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 sul sito dell'organizzatore a disposizione dei Turisti al momento della partenza.

17. Strumenti alternativi di risoluzione del le controversie: ai sensi e per gli effetti di cui art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - 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.

18. Modifiche operative: in considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che le aperture di palazzi, monumenti, musei, parchi e giardini potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista/viaggiatore deve chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza.

19. Sostituzione di vettori o imprese alberghiere: è riconosciuta all'organizzatore (Tour Operator) la facoltà di sostituire vettori aerei, imprese vettori bus e gli hotel e/o ristoranti previsti nel durante il viaggio con altri di analoghe caratteristiche nel caso che ciò si rendesse necessario per motivi operativi o per altra ragionevole causa.

20. Fondo di garanzia (art. 51. DL. 23 maggio 2011 n. 79): a tutela del consumatore contro insolvenza e/o fallimento da parte del venditore e/o dell'organizzatore - NOBIS compagnia di assicurazione pertanto la nostra agenzia Altroquando Viaggi S.n.c. di Castelnuovo di Garfagnana - P.Iva 01757880461 ha aderito al fondo VALORE SICURO n°6006001985/J.

21. Foro competente: ogni controversia dipendente al presente contratto sarà competente esclusivamente il FORO di Lucca.

N.B.: "Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della legge 3 agosto 1998 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 com messi all'estero".

VIAGGI ANNULLATI PRIMA DELLA PARTENZA

Qualora vogliate annullare uno dei nostri viaggi ricordate che valgono le condizioni previste all'art. 6 - punti A-B-C delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici riportate qui sopra. A deroga di quanto ciò coloro che annulleranno un viaggio di nostra completa organizzazione solo in pullman e quindi non quelli previsti con tour operator, soggiorno mare/monti, viaggi in aereo o nave, fino a 15 giorni lavorativi (escluso festivi) prima della partenza non pagheranno alcuna penale e riavranno l'eventuale acconto versato al netto di eventuali biglietterie aeree pagate antecedentemente e non rimborsabili. L'agenzia Viaggi si adopererà comunque per ogni eventuale e possibile rimborso di somme recuperabili per servizi non usufruiti sulla base della quota di partecipazione.

I Viaggi "giornalieri" che salvo casi specifici si pagano solitamente in pullman nel corso del viaggio, se disdetti ad 8 giorni dalla partenza (quindi entro le ore 12.30 del sabato antecedente qualora lo stesso fosse nella domenica successiva) prevedono (se non effettuata sostituzione) una penale del 50% della quota: questo vale fino a 3 giorni dalla partenza (nel caso di partenza domenicale fino alle ore 19.00 del mercoledì precedente). Dopo tale termine la penale sarà del 100% anche per chi non si presenterà alla partenza. Per quanto riguarda i viaggi giornalieri con biglietteria prepagata (mostre, musei, eventi...) valgono le Condizioni Generali di Contratto di cui all'art. 6 - punto A.

ACCONTO E SALDO: Tutti i viaggi prevedono il pagamento dell'acconto all'atto della prenotazione ed il saldo almeno 10 giorni prima della partenza.

Per urgenze alla partenza potete contattarci ai numeri: 0583/639498 o 0583/639103

DIREZIONE TECNICA: Altroquando Viaggi S.n.c.

Licenza numero 168651 del 25/01/2000 rilasciata da Amministrazione Provinciale di Lucca - Assicurazione R.C.

Allianz nm. 115216393 €2.100.000,00

per ogni sinistro, per persona e per danni materiali



ALTROQUANDO VIAGGI

di Lara Bonaldi & C.

Via Fulvio Testi, 1/e

55032 Castelnuovo di Garfagnana - LU

Tel. 0583/639498 - 0583/639103

Cell. 339/7712220

altroquandoviaggi.it



Facebook



Instagram



339 7712220