

**1) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO** - Ai sensi dell'art. 2 n. 1 del Decreto Legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE. I pacchetti turistici hanno per oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario che prevedano una durata superiore alle 24 ore o un periodo di tempo comprendente almeno una notte, risultanti dalla combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

**2) FONTI LEGISLATIVE** - Il contratto di compravendita 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, che abbia ad oggetto servizi da fornire sia in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalla L. 27.12.77 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.70, nonché dal già citato D.L. 111/95.

**3) PRENOTAZIONI** - L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità di posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà la conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente, eventualmente presso l'agenzia di viaggi venditrice. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, anche elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, rilascerà al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del D.L. 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo.

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 D.L. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

**4) PREZZO** - Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Le quote di partecipazione si intendono accettate quali eque dai contraenti in base alla qualità, alla quantità ed al tipo di servizi. Il prezzo potrà essere aumentato fino ai 20 giorni precedenti la partenza soltanto in proporzione alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante; servizi del corrispondente estero; costo dei vettori aerei;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e 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.

**5) PAGAMENTI** - All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 30% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato in un'unica soluzione l'intero ammontare della quota di partecipazione.

**6) RECESSO DEL CONSUMATORE** - Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 in misura eccedente il 10%;
- modifica significativa di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato, proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto ma prima della partenza e non accettata dal consumatore. Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:
  - ad usufruire di un 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. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il consumatore dovrà comunicare la propria volontà di accettare la modifica o di recedere dal contratto entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In mancanza di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzazione si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate ai precedenti commi, sarà addebitato il corrispettivo per il recesso nella misura di:
    - 10% fino a 30 giorni prima della partenza;
    - 25% da 30 a 21 giorni prima della partenza;
    - 50% da 20 a 11 giorni prima della partenza;
    - 75% da 10 a 3 giorni prima della partenza;

100% oltre tale termine.

Nessun rimborso sarà accordato a chi rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio.

**7) ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA** - Qualora prima della partenza l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di 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 stesso 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. L'organizzatore che annulla il pacchetto turistico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1469 bis n. 5 C.C., restituirà al consumatore il doppio di quanto effettivamente pagato dal consumatore e materialmente incassato dall'organizzatore, a meno che il recesso dell'organizzatore dipenda da una delle ipotesi previste dagli artt. 12 e 13 D.L. 111/95 (forza maggiore, caso fortuito e mancato raggiungimento numero minimo partecipanti) e mancata accettazione da parte del cliente delle eventuali alternative di pacchetto turistico offerte dall'organizzatore (ai sensi dell'art. 13 comma 1 D.L. 111/95). La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 6, 4° comma.

**8) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA** - Dopo la partenza, qualora l'organizzatore si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del contraente, 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, risarcirlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, o qualora il consumatore non l'accetti per serie e giustificate ragioni, l'organizzatore deve fornire, senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello previsto per il ritorno al luogo di partenza o ad un altro luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti, e gli restituirà la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al rientro anticipato.

**9) SOSTITUZIONI** - Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona comunicando per iscritto all'organizzatore l'impossibilità documentata ad effettuare il viaggio almeno 10 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza e fornendo le generalità del sostituto, sempre che:

- a) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto;
- b) il subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata preventivamente. In ogni caso il cliente rinunciatario dovrà corrispondere la quota d'iscrizione e sarà solidalmente responsabile con il subentrante per il pagamento del saldo totale del costo del viaggio nonché degli importi di cui alla lettera b) del presente articolo.

**10) 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 sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno 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 agli obblighi sopra esposti. 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 desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

**11) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA** - La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Autorità Pubbliche dei paesi anche membri della CEE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzazione in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

**12) OBBLIGO DI ASSISTENZA E REGIME DI RESPONSABILITÀ** - L'organizzatore è tenuto a prestare al cliente le misure di assistenza imposte dalla diligenza professionale relativamente agli obblighi posti a proprio carico del contratto e dalla normativa applicabile. L'organizzatore non risponde: a) delle iniziative

autonomamente assunte dal viaggiatore nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici b) degli eventi dipendenti da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo normale diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'organizzatore inoltre non può essere ritenuto responsabile per eventuali danni che derivino da prestazioni di servizi fornite da terzi estranei e non facenti parte del pacchetto turistico, o per danni che derivino da iniziative autonome assunte dal cliente nel corso del viaggio. Non è altresì responsabile del mancato utilizzo dei servizi dovuto a ritardi o cancellazioni dei vettori aerei, marittimi e terrestri.

**13) 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 adempimento 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 gli artt. 1783 e seguenti C.C.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. Comunque il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000 Franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n° 2 CCV.

**15) RECLAMI** - Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere senza indugio contestata dal consumatore affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o il tour leader possano porvi tempestivo ed efficace 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 dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza. L'organizzatore garantirà in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

**16) 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 D.L. 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per 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 di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art. 21 n. 5 D.L. 111/95.