

## PARTE C CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

### 1) PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO Premesso che:

- a) il decreto legislativo n. 111 del 17.03.1995, di attuazione della Direttiva 90/314/CE dispone a protezione del consumatore che l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento della loro attività (art. 3/1 lett. a d. lgs. 111/95).
- b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 del d. lgs. 111/95), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 17 delle presenti Condizioni generali di contratto.

**La nozione di pacchetto turistico** è la seguente: *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 o all'alloggio di cui all'art. 7, lettere i) e m), che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico.*

Rientrano, pertanto, nella nozione di "pacchetto turistico" ai fini dell'applicazione del presente contratto, solo ed esclusivamente i seguenti servizi:

- A) Trasporto;
- B) Alloggio;
- C) Servizi di assistenza e di trasferimento previsti nel programma.

### 2) FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di intende regolato oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole e comunicazioni 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 n.1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.70, nonché dal sopracitato Decreto Legislativo 111/95.

### 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 della autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;**
- **estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;**
- **periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;**
- **cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore;**

### 4) PRENOTAZIONI.

- a) Prenotazioni effettuate personalmente. La Effetto s.r.l., direttamente o indirettamente, consegnerà il documento di viaggio al soggetto interessato che avrà effettuato la prenotazione. Il soggetto interessato, contestualmente alla consegna dovrà, obbligatoriamente, prendere visione di tutte le clausole contenute nelle "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici" e sottoscriverle per accettazione.
- b) Prenotazioni effettuate in nome e per conto di soggetti terzi. Nell'eventualità in cui la prenotazione fosse stata effettuata in favore di terzi, così come previsto alla lettera a), le "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici" dovranno necessariamente essere sottoscritte da parte di colui il quale ha effettuato la prenotazione, nella sua qualità di rappresentante volontario del soggetto interessato.
- c) Prenotazioni effettuate in nome e per conto di minori. Nell'eventualità in cui la prenotazione fosse stata effettuata in favore di soggetti minori, così come previsto alla lettera b), le "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici" dovranno obbligatoriamente essere sottoscritte da parte di uno dei genitori, o da colui il quale eserciti, a qualsiasi titolo, la potestà e/o, nella eventualità, dell'accompagnatore.
- d) Prenotazioni telefoniche e tramite sito internet "effettoitaly.com". Nell'eventualità in cui la prenotazione fosse stata effettuata telefonicamente e/o tramite sito internet, la Effetto s.r.l., previa verifica della disponibilità dei posti, provvederà ad inviare al soggetto interessato, tramite servizio postale e/o trasmissione telefax, il documento di viaggio e le "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici". Il soggetto interessato, nel termine di sette giorni lavorativi, provvederà a restituire alla Effetto s.r.l. – via degli Scipioni 126 – 00192 Roma, fax 06 92912155 il documento di viaggio con le "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici", debitamente sottoscritti in tutte le sue parti. La Effetto s.r.l. provvederà, quindi al rilascio, ai sensi dell'art. 6 d.lgs. 111/95 comma 2, di una copia del contratto stipulato.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, né opuscoli ovvero altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legisl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

### 5) PAGAMENTI

A) All'atto della prenotazione dovranno essere versati:

INTERA QUOTA SPESE PRENOTAZIONE e 25% DELLA QUOTA DI PARTECIPAZIONE.

B) Il saldo di tutti i servizi dovrà pervenire all'Organizzatore almeno 45 giorni prima della data fissata per la partenza.

Il mancato incasso 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, fatti salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore.

### 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 successivamente intervenuti. Il prezzo può essere modificato fino ai 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a variazioni di: A) COSTI DI TRASPORTO, incluso il costo del carburante; B) DIRITTI E TASSE SU ALCUNE TIPOLOGIE DI SERVIZI TURISTICI, quali imposte, tasse di atterraggio, imbarco e sbarco nei porti e aeroporti; C) TASSO DEL CAMBIO APPLICATO.

Per tali variazioni si farà riferimento al costo dei servizi in vigore alla data della pubblicazione del programma, come ivi riportata nella scheda tecnica, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

### 7) 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 superiore al 10%;
- modifica in modo significativo di una 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 stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

Nei casi di cui sopra il consumatore 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 ricevimento della richiesta di rimborso.

Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica ovvero di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la notifica dell'aumento o della modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto per casi diversi da quelli previsti nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitate la quota delle spese di prenotazione, nonché a titolo di corrispettivo per il recesso, somme non superiori alle seguenti:

- \* **25% quota di partecipazione per cancellazioni fino a 60 giorni prima della partenza.**
- \* **50% quota di partecipazione + tasse aeree per cancellazioni tra 59 e 30 giorni prima della partenza.**
- \* **75% quota di partecipazione + tasse aeree per cancellazioni tra 29 e 10 giorni prima della partenza.**
- \* **100% quota di partecipazione+ tasse aeree per cancellazioni nei 9 giorni prima della partenza, ovvero in caso di non presentazione, ovvero in caso di impossibilità a intraprendere il viaggio per difetto e/o mancanza dei documenti personali di espatrio.**

## **8) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.**

Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto di viaggio, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione di prezzo che ne consegue.

Ove non accetti la proposta di modifica, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere della offerta di un pacchetto turistico alternativo ( ai sensi del 2° e 3° comma del precedente art. 7).

Il consumatore comunicherà la propria scelta all'Organizzatore entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di cui al precedente comma. Il consumatore può esercitare i diritti di cui sopra anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, previsto nel catalogo o programma fuori catalogo (che dovrà essere comunicato dall'Organizzatore al consumatore almeno venti giorni prima della data di 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 differenti dalla mancata accettazione del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente Art. 6) l'organizzatore che annulla restituirà al consumatore il doppio di quanto pagato dal consumatore e materialmente incassato dall'organizzatore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1469 bis n.5 Cod. Civ.. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore, qualora fosse lui a cancellare.

## **9) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

L'organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore, e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non sia possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per serie, giustificate e comprovate ragioni, l'organizzatore fornirà, senza alcun 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 di mezzi 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) ESONERO DI RESPONSABILITA' DELLA EFFETTO S.R.L.**

L'organizzatore non potrà essere considerato responsabile per i danni subiti dal consumatore a causa dell'annullamento del soggiorno dovuto alla soppressione di alcuni servizi dipendenti da situazioni contingenti locali, a seguito di eventuali riduzioni e/o allungamenti della durata del soggiorno, nell'eventualità in cui questi fatti dipendano da eventi accidentali, eccezionali ed imprevedibili, non riconducibili, sia direttamente che indirettamente all'Organizzatore.

A titolo esemplificativo, ma non tassativo, si individuano i seguenti eventi:

- scioperi;
- incidenti tecnici relativi a viaggi organizzati da terzi;
- condizioni climatiche avverse.

Resta inteso che se la durata del soggiorno dovesse aumentare rispetto a quella contrattualmente prevista il consumatore, dovrà far fronte al pagamento del soggiorno per i giorni ulteriori. L'organizzatore, pertanto, entro e non oltre 10 giorni lavorativi, dalla conclusione del soggiorno, dovrà provvedere a comunicare al consumatore gli importi dovuti per il prolungamento del soggiorno ed il consumatore sarà obbligato a versare le somme entro il termine essenziale di 7 giorni lavorativi. Resta inteso, invece, che in caso di riduzione della durata del soggiorno, nessun rimborso, sarà dovuto al consumatore per i giorni eventualmente non goduti.

## **11) SOSTITUZIONI**

Limitatamente al pacchetto turistico, 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 prima della cessione.

Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione, se prevista. Il cliente rinunciatario sarà inoltre solidalmente responsabile con il subentrante per il pagamento del saldo del prezzo, nonché degli importi di cui alla lettera C del presente articolo. In relazione ad alcune tipologie di servizi può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del Cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile della eventuale mancata accettazione della modifica da parte di terzi fornitori di servizi.

## **12) 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 alla osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, e a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio,

a tutte le informazioni fornite 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 sopra esaminate 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.

**13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo 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 CEE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva 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 consumatore.

**14) RESPONSABILITA' PER DANNI CAUSATI DA MINORE**

Per tutti i danni causati dal comportamento illecito del minore, saranno ritenuti responsabili:

- i genitori o colui il quale eserciti, a qualsiasi titolo la potestà;
- l'accompagnatore, quando questi sia un soggetto espressamente autorizzato, in solido, con i genitori o colui il quale eserciti, a qualsiasi titolo la potestà.

Per patto espresso i genitori o colui il quale eserciti, a qualsiasi titolo la potestà e l'accompagnatore, con la sottoscrizione "Condizioni generali di vendita di pacchetti turistici", dichiarano di manlevare l'organizzatore dagli effetti pregiudizievoli di eventuali richieste e condanne al risarcimento dei danni causati dal comportamento illecito del minore.

**15) RESPONSABILITA' E RISARCIBILITA' PER DANNI ALLA PERSONA**

Il risarcimento dei danni occorsi alla persona del consumatore, a seguito del mancato o inesatto adempimento alle obbligazioni assunte con il contratto di viaggio, così come previsto dal disposto dell'art. 15 del d.lgs 111/95, non potrà mai eccedere i limiti previsti dalle convenzioni internazionali, e, nella fattispecie, dalla Convenzione di Varsavia del 12.10.1929, sul Trasporto Aereo Internazionale, resa esecutiva con Legge 19.05.1932 n. 841, dalla Convenzione di Berna del 25.02.1961 sul Trasporto Ferroviario, resa esecutiva con Legge 02.03.1963 n. 806, e dalla Convenzione di Bruxelles (CCV), del 23.04.1970, resa esecutiva con Legge 27.12.1977 n. 1084.

**16) RESPONSABILITA' E RISARCIBILITA' DEI DANNI DIVERSI**

Per patto espresso si da atto che, come previsto dal disposto dell'art. 16 del d.lgs 111/95, l'Organizzatore conviene concorda con il consumatore limitazioni al risarcimento del danno diverso dal danno alla persona occorso al seguito del mancato o inesatto adempimento alle obbligazioni assunte con il contratto di viaggio. Tali limitazioni non potranno in alcun caso essere inferiori a quanto previsto dal disposto dell'art. 13 della Convenzione di Bruxelles (CCV). In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, previsto dall'art. 13 n°2 CCV, e di 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art. 1783 Cod. Civ.

**17) ESONERO DI RESPONSABILITA' PER I DANNI ALLA PERSONA E I DANNI DIVERSI.**

In conformità con il disposto di cui all'art. 17 del d.lgs 111/95 non potrà in nessun caso essere ritenuto responsabile per eventuali danni alla persona e per danni diversi, occorsi al consumatore, a seguito del mancato e/o inesatto adempimento alle obbligazioni assunte con il contratto di viaggio, quando questi fatti siano ricollegabili:

- al comportamento del consumatore;
- a fatti imprevedibili ed inevitabili addebitabili a terzi;
- a fatti riconducibili a eventi fortuiti;
- a fatti riconducibili a cause di forza maggiore;
- a circostanze che l'organizzatore, secondo la diligenza professionale, non avrebbe potuto ragionevolmente prevedere e/o risolvere.

**18) RESPONSABILITA' PER IL MANCATO ADEMPIMENTO DEL CONSUMATORE**

Il consumatore sarà ritenuto responsabile per il mancato e/o parziale e/o inesatto adempimento alle obbligazioni scaturenti dal presente contratto di viaggio, secondo le seguenti modalità:

a) Prenotazioni effettuate personalmente.

Nell'eventualità in cui la prenotazione sia stata effettuata personalmente dal consumatore, quest'ultimo sarà personalmente responsabile e l'Organizzatore agirà nei suoi confronti per ottenere l'adempimento ed il risarcimento dei danni.

b) prenotazioni effettuate in nome e per conto di terzi.

Nell'eventualità in cui la prenotazione sia stata effettuata da parte di un terzo, quest'ultimo, nella qualità di rappresentante del consumatore saranno responsabili, in solido, per l'adempimento e per il risarcimento dei danni.

c) Prenotazioni effettuate in nome e per conto di minori.

Nell'eventualità in cui il consumatore sia un minore, i genitori o colui il quale eserciti, a qualsiasi titolo, la potestà saranno responsabili per l'adempimento e per il risarcimento dei danni.

**19) DIRITTI DI SURROGAZIONE**

l'Organizzatore che ha risarcito il consumatore, è surrogato in tutti i diritti e azioni di quest'ultimo, verso i terzi responsabili.

Il consumatore fornirà all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

**20) 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 e il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità, quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

**21) RECLAMI E DENUNCE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo, affinché l'organizzatore, rappresentante locale o accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore, 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.

**22) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

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

