

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## 1) PREMESSA NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

a) l'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività.

b) Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 del Codice del Consumo, introdotto nel nostro ordinamento - a norma dell'articolo 7 della legge 29 Luglio 2003 n. 229 - dal D. Lgs 6 Settembre 2005, n. 206), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto.

La nozione di pacchetto turistico (art. 84 Cod. Cons) 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 ed offerti in vendita ad un prezzo forfetario, 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 (omissis) ... che costituiscono parte significativa del "pacchetto turistico".

## 2) FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinata dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, in quanto applicabile nonché dal Codice del Consumo.

## 3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

L'organizzazione ha l'obbligo di organizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica sono:

1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;

2. estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;

3. periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura

4. modalità o condizioni di sostituzione (Art. 89 Cod. Cons.).

5. cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

## 4) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente eventualmente presso l'agenzia di viaggi venditrice.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regola adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 comma 2 Cod. Cons. in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

## 5) PAGAMENTI

La misura dell'accordo, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultano da catalogo, opuscolo o quant'altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce una clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

## 6) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo e dagli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti alla 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 o negli aeroporti; - tasse di cambio applicate 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) 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, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

Ove non accetti la proposta di modifica di cui a comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma del successivo articolo 8.

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo 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 numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla (ex Art. 33 lett. E Cod. Cons.), restituirà al consumatore 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 consumatore sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dal precedente art.8, 4° comma, qualora fosse egli ad annullare.

## 8) RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore 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 consumatore.

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

- ad usufruire di un altro 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 consumatore 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 si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'Art. 5/1° comma, il costo individuale di gestione pratica e al premio per l'assicurazione e la penale nella misura di seguito indicata:

- fino a 30 gg. 10%
- da 29 a 20 gg. 30%
- da 19 a 10 gg. 50%
- da 9 a 3 gg. (lavorativi escluso il sabato) 75%
- dopo tali termini 100%

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

Rimangono sempre a carico del consumatore la quota individuale di gestione pratica ed il premio della copertura assicurativa in quanto non rimborsabili.

## 9) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione tranne un fatto proprio del consumatore una parte essenziale dei servizi complementari 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 alle 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.

## 10) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciato potrà farsi sostituire da altre persone 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 concessionario;

b) il sostituto 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;

c) il soggetto sostituito rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata preventivamente. Il cedente e il cessionario sono inoltre solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica...

## 11) 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 ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e dalle 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 sovra 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 surrogazione 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.

## 12) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od 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 classificazione ufficiale riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di scrivere in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## 13) REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'adempimento 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 quello 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 alle 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 norme vigenti in materia.

## 14) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni in cui inadempienza ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n° 2 CCV).

## 15) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a presentare 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 (Art. 13 e 14 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od 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.

## 16) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore ed il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore dovrà - a pena di decadenza - 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.

## 17) ASSICURAZIONI

Per iscriversi ad un viaggio Albatros Top Boat srl, il consumatore è tenuto ad aderire alle Coperture Assicurative Inclusive proposte contestualmente alla sottoscrizione del contratto di viaggio.

In alternativa dovrà dichiarare e, se richiesto, dimostrare, di aver stipulato altra assicurazione che copra i medesimi rischi per le medesime somme assicurate, rinunciando contestualmente alla polizza proposta da Albatros Top Boat srl, salvo il pagamento del costo individuale di gestione pratica.

## 18) FONDO DI GARANZIA

È istituito presso la Direzione Generale per il turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia in cui il consumatore può rivolgersi, (ai sensi dell'art. 100 Cod. Cons.), in caso di insolvenza o fallimento del venditore 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 di 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.

## 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, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato 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; art. Da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione, nonché delle altre pattuizioni specificatamente 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 1° comma; art. 5; art. 7; art. 8, art. 9, art. 10 1° comma; art. 11, art. 15, art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relative al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

#### C) ESCURSIONI IN LOCO

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Albatros Top Boat srl nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Albatros Top Boat srl né a titolo di organizzatore né di intermediatore di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

#### SCHEDA TECNICA

- Organizzazione Tecnica Albatros Top Boat srl - Via Baililla, 25 28925 Verbania (VB).
- Licenza del comune di Verbania n. 24174 del 10/10/01 Verbania
- Albatros Top Boat srl ha stipulato, ai sensi dell'art. 99 del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005, polizza per la Responsabilità Civile Professionale n. 4146210R con Navale Assicurazioni SpA.
- I nostri programmi sono basati sugli orari, sui cambi, sulle tariffe dei trasporti, sulle tasse aeroportuali, su eventuali tasse di soggiorno e sul costo dei servizi a terra al cambio euro/usd del 01.10.2007
- Eventuali adeguamenti valutari saranno applicati sugli importi dei servizi a terra.
- Pagamento: acconto del 25% della quota di partecipazione; saldo: dovrà prevenire all'organizzazione 30 giorni prima della data di partenza del viaggio.
- Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma dei servizi facenti parte del pacchetto comporta l'addebito al consumatore di € 80,00.
- La validità del presente catalogo va da dicembre a novembre 2007 a maggio 2008
- Distribuzione: ottobre 2007

**POLIZZE ASSICURATIVE INCLUSIVE** (vedi "Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici" Art. 17 Assicurazioni): premio per passeggero come da listino (comprese spese di gestione).

Albatros Top Boat srl, in collaborazione con il broker Borghini e Cossa e Navale Assicurazioni SpA, ha predisposto per tutti i passeggeri un completo pacchetto assicurativo valido dal momento della prenotazione fino al termine del viaggio che comprende l'assicurazione contro l'annullamento, interruzione viaggio, assistenza sanitaria e il rimborso delle spese mediche fino ad Euro 10.000,00, il bagaglio fino ad Euro 750,00, subacqua e "viaggi rischio zero" la speciale copertura per eventi fortuiti e di forza maggiore.

È possibile inoltre stipulare un'assicurazione INTEGRATIVA FACOLTATIVA per aumentare il massimale RIMBORSO SPESE MEDICHE fino a € 50.000,00 e BAGAGLIO fino a € 1.500,00

Potete trovare le condizioni delle polizze sul nostro sito [www.albatrostopboat.com](http://www.albatrostopboat.com) oppure richiederle ai nostri uffici.

#### Avvertenza

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo della L. 289/98 - 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.

#### Privacy

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/03 in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori compresi nel pacchetto turistico. Il consumatore potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 D. Lgs. 196/03 contattando Albatros Top Boat srl.



# ALBATROS TOP BOAT - Tour Operator