

# CONDIZIONI GENERALI

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1) FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole e comunicazioni contenute nella documentazione di viaggio consegnata al cliente. 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 23/4/1970, nonché dal Codice del Consumo di cui al D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005 (art. 82-100) e sue successive modificazioni e dal D.Lgs n. 79 del 23/5/2011 in tema di ordinamento e turismo.

### 2) DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

- organizzatore di viaggio, il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;
- venditore, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;
- consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

### 3) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso 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;
- il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 e 86 Cod. Cons.), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 19 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, venduto ad offerta in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- Trasporto;
- Alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 84 Cod. Cons.).

### 4) FORMA DEI CONTRATTI TURISTICI

Il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore.

### 5) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditore. 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. 87 comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

### 6) PAGAMENTI

- All'atto della prenotazione dovrà essere versato a titolo di acconto il 25% della quota complessiva del viaggio, mentre il saldo dovrà essere versato almeno 40 giorni prima della partenza.
- Il mancato incasso da parte dell'organizzatore del saldo del viaggio alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto tale da determinare la risoluzione del diritto.

### 7) 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 fino a 20 giorni precedenti la 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 sbarco o imbarco nei porti.

### 8) MODIFICA O ANNULLAMENTO PRIMA DELLA PARTENZA

Qualsiasi modifica significativa da parte dell'Organizzatore, del pacchetto o di un suo elemento essenziale è sottoposta all'accettazione del cliente.

Le modifiche richieste dal cliente a prenotazioni già accettate, non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di EURO 35,00 a modifica, relativa a: modifica data soggiorno, trattamento alberghiero, diminuzione durata soggiorno, noleggi servizi vari, data 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 al 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 dell'art. 7. 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, o da casi di forza maggiore o 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 diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (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.

### 9) RECESSO DEL CONSUMATORE

Il cliente può recedere dal contratto senza pagare il corrispettivo del recesso nei seguenti casi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 in misura eccedente il 10%;
  - modifica significativa di un 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) proposto dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza, e non espressamente accettata dal cliente.
- Nei casi di cui al precedente comma, il cliente ha alternativamente diritto:
- ad usufruire di un altro pacchetto turistico fra quelli proposti dall'organizzatore di importo equivalente o, se non disponibile, superiore senza differenza di prezzo, ovvero di importo inferiore, con restituzione della differenza di prezzo;
  - alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta e materialmente incassata dall'organizzatore.

Tale restituzione sarà effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il cliente 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 cui al primo comma. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata. Al consumatore che recede dal contratto per casi diversi da quelli previsti nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati la quota d'iscrizione, e il supplemento altissima stagione (ove previsto) nonché a titolo di corrispettivo per il recesso somme non superiori a quelle di cui di seguito indicate: il 25% sino a 20 giorni lavorativi prima della partenza, il 75% sino a tre giorni lavorativi prima della partenza. Nessun rimborso sarà accordato dopo tale termine o a chi rinuncia durante lo svolgimento del viaggio stesso.

N.B. Le suddette somme dovranno essere corrisposte anche da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

### 10) ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO

L'Organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo previsto dei partecipanti, e sempre che ciò sia portato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicato dall'Organizzatore. In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al presente art. 6 commi 1 e 2, l'Organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni ulteriore rimborso.

### 11) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Qualora dopo la partenza, l'Organizzatore si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del cliente, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del cliente 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 cliente per serie e giustificate ragioni, l'Organizzatore dovrà fornire senza supplemento di prezzo un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza al diverso luogo pattuito, compatibilmente alle disponibilità dei mezzi e dei posti reperibili e risarcire il cliente nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

### 12) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona a condizione che:

- abbia provveduto ad informare l'Organizzatore per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza comunicando contestualmente le generalità del cessionario;
- non ostino alle sostituzioni situazioni attinenti al passaporto, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fusione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;
- il soggetto subentrante rimborsi all'Organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà qualificata 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 al comma 3 del presente articolo.

### 13) OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

Durante l'effettuazione del viaggio i partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le indicazioni fornite loro dall'Organizzatore o dai suoi preposti, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. Per i minori di età inferiore ai 14 anni l'uso della carta di identità ai fini dell'espatrio è subordinato al fatto che viaggino con uno dei genitori o con chi ne fa la veci. Qualora il minore di anni 14 debba recarsi all'estero senza uno dei genitori o di chi ne fa la veci, quest'ultimi debbono dare l'assenso o l'autorizzazione convalidata dalla Questura, indicando il nome della persona, dell'ente o della compagnia di trasporto a cui i minori sono affidati. Per i minori da 14 a 18 anni è raccomandabile richiedere altresì l'assenso a partire, da parte dei genitori che devono specificare il nome del compagno di viaggio responsabile del minore per tutta la durata della vacanza nonché tutti i suoi eventuali recapiti telefonici.

I partecipanti saranno tenuti a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa delle loro inadempienze in corso di viaggio. Il cliente 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 cliente potrà richiedere per iscritto all'Organizzatore all'atto della prenotazione, particolari servizi aggiuntivi o alternativi che saranno oggetto di accordi specifici. Sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

### 14) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è indicata in catalogo o in un altro materiale informativo, soltanto nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente assegnata 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 CEE 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 cliente. La ApuliaVacanze - Bandiera Blu Vacanze s.r.l. si riserva la facoltà di fornire una prova di valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

### 15) REGIME DI RESPONSABILITÀ

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 in proprio che da terzi fornitori di servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese le iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei 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 o convenzioni sopra citate. Il D.Lgs n° 79 del 23/5/2011 art. n. 37 prevede che:

- Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.
- Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti informazioni:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;
- recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali.

E' obbligo dell'intermediario o venditore:

- portare a conoscenza di clienti / viaggiatori le condizioni di viaggio e della clausola dichiarativa, sottoponendole alla loro accettazione;
- controllare la corretta sottoscrizione e compilazione dei moduli del contratto di vendita, nonché l'espressa accettazione delle condizioni ivi riportate o richiamate;
- trasmettere tempestivamente e correttamente all'organizzatore tutti i dati relativi alle prenotazioni, e in particolare le generalità dei viaggiatori con i relativi domicili;
- trasmettere tempestivamente al cliente / viaggiatore la comunicazione delle eventuali modifiche decise dall'organizzatore;

e) conservare presso i propri uffici per il periodo previsto dal codice civile e/o dalle leggi speciali in materia, una copia del modulo di proposta e di accettazione del contratto e dei suoi allegati, che metterà a disposizione dell'organizzatore, ove questi lo chieda, per esigenze assicurative, fiscali, amministrative o giudiziali;

f) trasmettere all'organizzatore la documentazione necessaria per la richiesta dei visti consolari, qualora tale incombenza sia a carico di quest'ultimo.

Le comunicazioni tra le parti dovranno essere trasmesse per iscritto (lettera, fax, telex, telegramma e strumenti telematici).

### 16) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli art. 94 e 95 del Codice del Consumo.

### 17) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al cliente 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 cliente per inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

### 18) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il consumatore dovrà altresì, a pena di decadenza, 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.

### 19) FONDO DI GARANZIA

E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri il Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Legislativo 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- il rimborso del prezzo versato;
  - il rimborso in 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 Decr. Leg. n° 111/95.

### 20) FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia è competente unicamente il Foro di Brindisi.

## ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

### 1) 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 17 a 23 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione.

### 2) CONDIZIONI DEL CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 3° comma; art. 4; art. 6; art. 7; art. 8; art. 9° comma; art. 10; art. 14; art. 16. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti (organizzatore, viaggiatore, ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita dei singoli servizi (venditore, soggiorno ecc.)

### QUOTE

Tutte le quote del presente catalogo sono espresse in Euro. Quota d'iscrizione EURO 40,00 adulti, EURO 10,00 bambini da 0 - 4 anni, EURO 20,00 bambini da 4 a 12 anni. Spese modifica pratica Euro 35 per ogni modifica.

### ATTENZIONE

Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi ed in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.

**Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della legge 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 commessi all'estero.

**POLIZZA ASSICURATIVA:** n° 6001003260/S AMITOUR  
VALIDITÀ DEL CATALOGO: 1 APRILE - 31 OTTOBRE 2012

**IMPAGINAZIONE GRAFICA:** Guarino Marilena - Brindisi.

**ORGANIZZAZIONE TECNICA:** ApuliaVacanze - Bandiera Blu Vacanze - Brindisi Licenza Regione Puglia n° 220. Iscritta al REA di Brindisi n° 106901.

**MATERIALE FOTOGRAFICO:** Archivio ApuliaVacanze - Bandiera Blu Vacanze.