

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Ai sensi dell'art. 6 D.L. 111/95 i clienti hanno diritto di ricevere copia del contratto di compravendita del pacchetto e/o servizio turistico.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. N. 79 del 23 maggio 2011 (Codice del Turismo) - 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 Turismo (art. 32-51) e sue successive modificazioni.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'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 c. 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 di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI

Al fine del presente contratto si intende per :

- a) organizzatore di viaggio : il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- b) intermediario : il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfettario;
- c) turista : 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:

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di 'pacchetto turistico' è la seguente :

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario : a) trasporto; b)alloggio; c)servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscano, per la realizzazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (Art. 34 Cod. Tur.).

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all' art. 35 Cod. Tur.). Il Contratto costituisce titolo per accedere al Fondo di Garanzia di cui al successivo art. 21.

5. INFORMAZIONI AL TURISTA – SCHEDE TECNICHE

L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica – una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori della scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono :

- Organizzazione Tecnica Erga Srl, via Monsignor Carabelli, 33 – 96100 Siracusa (SR)

R.E.A. n. SR-150785

Polizza Assicurativa R.C.Viaggi n. 160441044 stipulata con UnipolSai Assicurazioni.

6. PRENOTAZIONI

La proposta 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 direttamente o presso l'agenzia di viaggi venditrice.

L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37 c. 2 Cod. Tur.

Ai sensi dell'art. 32 c. 2 Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli art. 50 e 45 del D. Lgs.

206/2005) l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli art. 64 e ss. del D. Lgs. 06/2005.

7. PAGAMENTI

Erga Srl Tour Operator Italia esigerà al momento della prenotazione o richiesta impegnativa un acconto pari al 25% del totale, in aggiunta ai costi individuali di gestione pratica. Il saldo dovrà essere versato obbligatoriamente entro e non oltre 30 giorni prima della partenza. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto. Per le prenotazioni di offerte speciali potranno essere richieste acconti in percentuale diversa che verranno comunicati al momento della prenotazione.

8. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato on-line. 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 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 costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto ne dà immediato avviso in

forma scritta al turista, 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 turista 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'articolo 10.

Il turista 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 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 diversi dalla mancata accettazione da parte del turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla (ex art. 33 lett. e Cod. Cons.), restituirà al turista 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 debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

10. RECESSO DEL TURISTA

Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 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 turista.

Nei casi di cui sopra, il turista 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 momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il turista 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 turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma o nel caso previsto dall'art. 6 c.2 saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 c. 1 – il costo di gestione pratica, la quota d'iscrizione individuale, l'eventuale corrispettivo di coperture

assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi e l'importo della penale nella misura indicata di seguito :

nessuna penale per annullamenti pervenuti fino a 46 giorni di calendario prima della partenza;

10% della quota di partecipazione per annullamenti pervenuti da 45 a 30 giorni di calendario prima della partenza;

30% della quota di partecipazione per annullamenti pervenuti da 29 a 15 giorni prima della partenza;

50% della quota di partecipazione per annullamenti pervenuti da 14 a 7 giorni prima della partenza;

100% della quota di partecipazione oltre tale termine.

Inoltre, verranno trattenute le spese di Gestione Pratica che ammontano:

- Pacchetti con soli servizi a terra euro 50 per camera
- Pacchetti trasporto + alloggio euro 50 per persona

Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Per le prenotazioni di offerte speciali faranno riferimento le condizioni di annullamento indicate di volta in volta al momento della prenotazione.

11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del turista, 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, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, 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 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.

12. SOSTITUZIONI

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 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. Ulteriori o diverse modalità e condizioni di sostituzione sono indicate nelle offerte e/o nella scheda tecnica.

13. OBBLIGHI DEI TURISTI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale – aggiornate alla data di stampa del catalogo – relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06. 491115, adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni 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.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque,

l'utilizzabilità effettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista reperirà, facendo uso delle fonti informative indicate al punto 2, le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I consumatori dovranno inoltre attenersi alla osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a quelle specifiche in vigore nei Paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative e legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori 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 prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il turista è sempre tenuto ad informare l'intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità etc. ...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od 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 UE 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 turista.

15. 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 sia da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi 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. L'intermediario 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 norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 Cod. Tur. .

16. LIMITI DEL 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 artt. 1783 e 1784 Codice Civile.

17. 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 rispettive responsabilità (artt. 15 e

16 delle presenti Condizioni Generali) quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto mediante tempestiva presentazione di reclamo 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. Il turista dovrà altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro nel luogo di partenza.

19. 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 turistico, di eventuali infortuni e da vicende relative ai bagagli trasportati. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore. Il turista eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazione stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista – a catalogo, sul proprio sito 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.

21. FONDO DI GARANZIA (art. 51 Cod. Tur.)

Il Fondo Nazionale di Garanzia, istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore :

- a) rimborso del prezzo versato;
- b) 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 col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza. L'organizzatore e l'intermediario concorrono ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal c.2 del citato art. 51 del Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del D.M. 349/99.

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, del solo servizio 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; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga di procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

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. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 19.

L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa 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.).

AVVERTENZA IMPORTANTE

Comunicazione obbligatoria a sensi dell'articolo 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. Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere.

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 Erga Srl Tour operator nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Erga Srl Tour operator a titolo di organizzatore né di intermediario di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

PRIVACY

Regolamento **UE 2016/679** sulla Protezione dei Dati Personali (**GDPR**), entrato in vigore dal 25 maggio 2018.

Clicca [qui](#) per consultare la versione aggiornata dell'Informativa Privacy