

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VIAGGIO

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è 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 di cui al D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005 (artt. 82-100) e sue successive modificazioni.

2. AUTORIZZAZIONI

L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:
a) 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;
b) venditore, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;
c) 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.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

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 od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi 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" (art. 84 Cod. Cons.).

Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 85 e 86 Cod. Cons.), che è anche documento per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDE TECNICHE

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire in tale scheda sono:
- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
- periodo di validità del contratto o programma fuori catalogo;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (art. 89 Cod. Cons.);
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (art. 90 Cod. Cons.).

6. 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 venditrice. 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 regola adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del soggiorno.

7. PAGAMENTI

All'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico. Il saldo dovrà essere versato entro il trentesimo giorno antecedente l'arrivo. Per le prenotazioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di arrivo dovrà essere versato l'intero ammontare al momento della conferma. Nel caso di gruppi preconstituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediazione e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

8. 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 l'arrivo 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.

Il prezzo del pacchetto non comprende la quota fissa e obbligatoria di apertura pratica pari a Euro 5 a persona che deve essere versata contestualmente alla prenotazione medesima. Qualora detta inclusione non fosse specificata essa verrà aggiunta al prezzo finale. Il prezzo non comprende l'assicurazione

per eventuali spese mediche e bagaglio, né alcuna assicurazione per spese di annullamento. Per evitare queste eventuali spese e per la tutela e la tranquillità del consumatore, l'organizzatore invita quest'ultimo a stipulare una polizza assicurativa al momento della prenotazione.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELL'ARRIVO

9.1 MODIFICA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Prima dell'arrivo 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 sostituito ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10. 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 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 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. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitoria secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

9.2 MODIFICA DA PARTE DEL CONSUMATORE

Le modifiche richieste dal viaggiatore dopo che la prenotazione è già stata confermata all'organizzatore, comportano spese per Carnia Welcome Travel e talvolta anche l'addebito di penali da parte dei fornitori. Queste verranno tempestivamente comunicate ed accordate con il viaggiatore.

10. RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore 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 dell'inizio del soggiorno 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 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.

Il consumatore che recede dal contratto prima dell'inizio del soggiorno al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, avrà diritto al rimborso della somma versata al netto delle penalità già di seguito elencate, che vanno calcolate sull'importo totale di quanto prenotato, oltre agli oneri e spese sostenute dall'organizzatore per l'annullamento dei servizi:
- 10% sino a 30 giorni di calendario prima dell'inizio del soggiorno
- 20% da 29 a 15 giorni di calendario prima dell'inizio del soggiorno
- 30% da 14-9 giorni di calendario prima dell'inizio del soggiorno
- 50% da 8-4 giorni di calendario prima dell'inizio del soggiorno
- 75% da 3-1 giorni di calendario prima dell'inizio del soggiorno
- Nessun rimborso dopo tali termini e in caso di no-show

Per tutte le combinazioni nessun rimborso sarà accordato a chi rinuncerà durante lo svolgimento del soggiorno. Nel caso di gruppi preconstituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

11. MODIFICHE DURANTE IL SOGGIORNO

L'organizzatore, qualora durante il soggiorno si trovi nell'impossibilità di 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 contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. In caso di maltempo o di carenza di neve i programmi potranno subire variazioni: a discrezione degli esperti le escursioni potranno essere quindi spostate ad altro giorno e in luogo diverso da quello originariamente previsto. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per comprovati 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 consumatore rinunciario 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 l'arrivo, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
b) il cessionario 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) 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. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

13. OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

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 loro partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareclic.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 al venditore o all'organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e, prima della partenza dal loro luogo di residenza, 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, 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 oggettiva dei servizi acquistati e da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 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 all'osservanza della regola 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 alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. 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, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo ed 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 nelpliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

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 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 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. 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 previsti dalla responsabilità dalle norme vigenti in materia.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO

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

17. 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 ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inaspettata esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo all'organizzatore, il cui 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 il loro luogo di residenza.

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. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

20. FONDO DI GARANZIA

Il Fondo Nazionale di Garanzia (art. 100 Cod. Cons.) istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, prevede 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.

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 17 a 23; artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente 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. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 19. 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.).

SCHEDE TECNICHE

Organizzazione tecnica: Carnia Welcome Travel, Via Divisione Garibaldi 6, Tolmezzo (UD) - Italia
Licenza n.: Autorizzazione Regione FVG, Dec. n. 0473/SSSTR, Del 12 marzo 2009
Polizza assicurativa: Compagnia Reale Mutua Assicurazioni, Polizza n. 2009/03/2037756
Modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (vedere Art. 89 Cod. Cons. e articolo 12 delle suddette Condizioni Generali di Vendita);
Parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (vedere Art. 90 Cod. Cons. e articoli 8 e 10 delle suddette Condizioni Generali di Vendita);
Termini di validità del Catalogo: Settembre 2009 - Agosto 2010

FORO COMPETENTE

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto, foro competente ed esclusivo è il Tribunale di Tolmezzo (UD).

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA

Ai sensi dell'articolo 17 della legge n. 38/2006 (ex legge n. 269/1998, art. 16). La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero. Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere.

PRIVACY

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del D. Lgs. n. 196/2003, La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati da Carnia Welcome Travel, titolare del trattamento, con sede in Tolmezzo (UD), via Divisione Garibaldi 6, nel rispetto di quanto stabilito dalla vigente normativa in materia di tutela dei dati personali. Il trattamento, effettuato anche con mezzi automatizzati da parte di personale incaricato, è finalizzato:
- all'adempimento degli obblighi contrattuali e di legge nel caso proceda alla prenotazione di soggiorni;
- all'invio di comunicazioni e offerte di natura turistica nel caso Lei sottoscrivere le nostre newsletter;
- all'invio di materiale informativo sui nostri servizi e/o future iniziative promozionali (depliant, offerte, cataloghi, ecc.).
Il conferimento dei dati è facoltativo; il mancato conferimento comporterà eventualmente l'impossibilità di inviare il materiale informativo/promozionale ed eventualmente l'impossibilità di procedere alla prenotazione richiesta; i dati raccolti ed archiviati anche elettronicamente presso la nostra sede potranno essere comunicati, per finalità strettamente connesse all'effettuazione del trattamento in parola, ai fornitori di servizi. La informiamo che in qualsiasi momento potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 della legge citata (richiesta di conferma, modifica, cancellazione, blocco, aggiornamento, rettifica dei dati, ecc.). Qualora non desiderasse più ricevere nostre comunicazioni e/o informative turistiche e promozionali, potrà inviarmi una email o scrivere al titolare del trattamento: info@carnia.it - Carnia Welcome Travel, Via Divisione Garibaldi 6, 33028 Tolmezzo (UD) - Italia.