

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1. PREMESSA.

#### NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

a) l'organizzatore ed 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 Cod. Consumo), 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 (art. 84 Cod. Consumo) 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 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 costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

1 bis.

Il contratto di viaggio è composto dal presente regolamento e dalle condizioni generali in esso contenute, dalle informazioni generali fornite dal catalogo, dal catalogo stesso ovvero dal programma di viaggio "fuori catalogo" i quali offrono anche la descrizione dei pacchetti turistici.

### 2. FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà 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 in quanto applicabile nonché integralmente dal Codice del Consumo n° 206 del 2005.

### 3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA

#### SCHEDE TECNICHE

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 dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore; - estremi della polizza assicurativa responsabilità civile; - periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura; - modalità e condizioni di sostituzione (Art. 89 del Codice del Consumo) - cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

### 4. 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. È posto a carico dell'Agenzia di Viaggio l'obbligo di fare sottoscrivere la proposta contrattuale al viaggiatore e trasmetterne copia a Condor, quando richiesto. In difetto, Condor esclude qualunque responsabilità nei confronti del viaggiatore medesimo. 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 e mandataria del cliente medesimo.

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. in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

### 5. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, 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 dal catalogo, opuscolo o quanto altro. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare da parte dell'organizzatore la risoluzione di diritto del contratto.

5 bis.

All'atto della prenotazione o della richiesta impegnativa dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico più i costi accessori (come quote di iscrizione, tasse, visti, assicurazioni, marche da bollo). Il saldo dovrà essere versato entro 21 giorni prima della partenza. Per le prenotazioni effettuate nei 21 giorni precedenti la data di partenza, dovrà essere versato l'intero ammontare al momento della prenotazione o della richiesta impegnativa. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare da parte dell'organizzatore la risoluzione di diritto del contratto.

### 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 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 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.

### 7. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza l'organizzatore 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'articolo 8.

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. del Consumo), 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 dall'art. 8 bis (esclusi costi accessori) 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 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 la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

8 bis.

Qualora il viaggiatore intenda recedere dal contratto al di fuori delle ipotesi di cui al 1° comma del medesimo art. 8 si applicheranno le seguenti penali:

- 10% + Quota di Iscrizione per recesso fino a 30 giorni dalla data di inizio del viaggio

- 25% + Quota di Iscrizione per recesso da 29 giorni fino a 21 giorni dalla data di inizio del viaggio

- 50% + Quota di iscrizione per recesso da 20 giorni fino a 11 giorni dalla data di inizio del viaggio

- 75% + Quota di Iscrizione per recesso da 10 giorni fino a 3 giorni dalla data di inizio del viaggio

Nessun rimborso verrà riconosciuto oltre tale termine. Per cancellazioni di voli di linea vedere le penali nelle pagine dedicate alle destinazioni interessate.

### 9. 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 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. 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 del mezzo 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. SOSTITUZIONI

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) 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 subentrante 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 c del

presente articolo. In relazione ad alcune tipologie di servizi potrebbe accadere che il fornitore di tali servizi non accetti la sostituzione, anche se eseguita entro i termini di cui al punto precedente. In tal caso l'organizzatore non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte del fornitore.

## 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 della 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 ed 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 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, le particolari richieste personali che potranno 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 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 consumatore.

## 13. 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. Tra le circostanze, solo a titolo di esempio, scioperi, sospensioni per avverse condizioni atmosferiche, avvenimenti bellici, disordini civili e militari, sommesse, calamità naturali, saccheggi, atti di terrorismo. 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 norme vigenti in materia. A carico dell'organizzatore è esclusa qualsivoglia responsabilità per la mancata coincidenza del volo in arrivo a destinazione o in Italia con altri voli di linea o charter, o con altri mezzi di trasporto (es. navi, bus, treni, etc.) nonché per il mancato utilizzo dei servizi dovuti a ritardi o cancellazioni dei vettori, marittimi o terrestri.

## 14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni inter-

nazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità integrate dalle disposizioni della delibera della giunta regionale Emilia Romagna n. 2238/03 e succ. modificazioni e non può comunque superare i seguenti importi: euro 1.000.000 per danni alla persona, euro 500.000 per danni alle cose e euro 150.000 per danni patrimoniali.

## 15. 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 non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo, ovvero nel caso in cui l'inesatta esecuzione del contratto sia imputabile al consumatore, è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile ed 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 in loco senza ritardo affinché l'organizzatore, 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, entro e non oltre dieci giorni lavorativi (sabato incluso) dalla data del rientro presso la località di partenza, allegando copia del contratto di viaggio firmato e stipulato con l'Agenzia di Viaggi.

## 17. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

## 18. ACCORDI SPECIFICI

Il Viaggiatore, al momento della prenotazione, può fare presente all'organizzatore particolari richieste e/o esigenze le quali dovranno, formare, tuttavia, oggetto di specifici accordi sulle modalità del viaggio. Sempre che ciò sia tecnicamente possibile, Condor si riserva di esprimere la propria accettazione, la quale avverrà per iscritto dopo averne verificata la possibilità con i fornitori prestatori del servizio richiesto. In caso di accettazione, gli accordi specifici verranno inseriti nel contratto di viaggio come modifiche e/o aggiunte al pacchetto turistico di base, così come descritto nelle Informazioni Generali. Condor comunicherà al Viaggiatore tramite l'agente di viaggio il maggiore costo derivante dalle richieste avanzate. Qualora le modifiche al viaggio venissero richieste dal Viaggiatore dopo la conferma del viaggio, o addirittura a viaggio iniziato, ed esse dovessero comportare delle spese per Condor o addebiti di penali da parte di fornitori dei servizi, Condor stabilirà, caso per caso, al momento della richiesta di modifica da parte del Viaggiatore, l'importo della penale e/o del prezzo aggiuntivo da imputare al Viaggiatore medesimo.

## 19. FONDO DI GARANZIA

È istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 Cod. Consumo), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato 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 12/10/1999.

## 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, qualora si tratti di servizi internazionali, dalle seguenti disposizioni della CCV del 1977: art. 1, n.3 e n.6; art. da 17 a 23; art. 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. Qualora abbiano ad oggetto, invece, servizi nazionali, i contratti sono assoggettati alla disciplina generale del contratto di mandato.

### 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 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.).

Redatto dalla Regione Emilia Romagna, alla luce delle disposizioni previste in attuazione della L.r. 7/03 dalla delibera di giunta 2238/03 e succ. modificazioni sul testo approvato da Assotour, Assoviaggi, Astoi, Fiviet.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della L. 6 febbraio 2006 n. 38 - La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

Per vettori comunitari o appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 non sussistono limiti di responsabilità per danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100 000 DSP (equivalenti circa a 120.000 euro) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se può provare che il danno non gli è imputabile.

In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile fino ad un massimo di 4150 DSP (circa 5000 euro); in caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, fino a 1000 DSP (circa 1200 euro).

I vettori non appartenenti ad uno Stato aderente alla Convenzione di Montreal 1999 possono applicare regimi di responsabilità differenti.

La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Consumo e dal presente catalogo.

### INFORMATIVA

ex art. 13 D. Lsg. 196/03 (protezione dati personali).

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. 196/2003, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi nel pacchetto turistico.

Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 D.Lgs. n° 196/2003 contattando CONDOR viaggi (info@condor.it) nella persona del titolare del trattamento ovvero legale rappresentante protempore.

Tutti i diritti sono riservati ed è vietata ogni riproduzione, non solo per esteso, ma anche parziale, di frasi, articoli o qualsivoglia testi, disegni ed illustrazioni, a norma delle vigenti leggi di stampa.

Si evidenzia che le informazioni, prezzi, immagini od altro sono aggiornati alla data di pubblicazione del catalogo. Ogni eventuale successiva difformità sopravvenuta non può essere imputabile all'organizzatore dei viaggi.

Data pubblicazione catalogo: 20 settembre 2010  
Condor srl - Rimini.