CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Premesse:
Contenuto del contratto di Pacchetto Turistico: costituiscono parte integrante del contratto di pacchetto turistico oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le presenti condizioni generali. Diritto del consumatore: il Consumatore ha diritto di ricevere una copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art.35 del codice del turismo), che è documento indispensabile per accedere alle coperture assicurative all'art. 4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. La nozione di pacchetto turistico è quella indicata dall'art.33 del Codice del Turismo, come modificato dal D.Lgs del 21 maggio 2018, n. 62);
Art. 1 - Organizzatore - Norme applicabili - Fonti legislative Il pacchetto turistico oggetto del contratto è organizzato da I Viaggi del Cavallino by ELLEFFE SRL con sede legale in Via Circonvallazione 67 – 51011 Borgo a Buggiano (PT) – P.I. 01613810470 – Tel. 0583 299033 - Autorizzazione Amministrativa per Agenzia di Viaggi e Tour Operator con denuncia inizio attività presentata alla provincia di Pistoia in data 27 Gennaio 2017. Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono, dalle convenzioni internazionali in materia, in quanto applicabili, ed in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 23/04/1970, resa esecutiva con legge 27/12/1977, n.1084 da regolamento UE 261/2004 e dall'allegato 1 al D.Lgs n. 79 del 23 maggio 2011 (codice del turismo), come modificato dal D.Lgs del 31 maggio 2018 n.62, in attuazione della Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/ CEE del Consiglio
Art. 2 - Informazioni precontrattuali e contenuto del contratto – descrizione del pacchetto turistico Le informazioni precontrattuali fornite al viaggiatore formano parte integrante del pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo esplicito accordo delle parti. I Viaggi del Cavallino by ELLEFFE SRL comunica al viaggiatore tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. Il contratto è composto dalle Condizioni Generali qui riportate, nonché dal catalogo o dal programma a stampa e dalle Condizioni Particolari (E' molto importante sapere che…) all'interno del catalogo. La descrizione del pacchetto turistico oggetto del contratto è contenuta nelle descrizioni del catalogo o nel programma a stampa ivi richiamato.
Art. 3 - Prezzo - Revisioni - Acconti Il prezzo del pacchetto turistico è determinato già nelle informazioni precontrattuali. Esso potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in proporzione alle variazioni di: -Costi di trasporto, incluso il costo del carburante; -Diritti a 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 al costo dei servizi in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportato. Al momento della prenotazione il Consumatore dovrà corrispondere un acconto pari al 25% del prezzo dei servizi a terra mentre è richiesto l'immediato saldo della biglietteria aerea se richiesta. Il saldo dei servizi a terra dovrà essere corrisposto 30 giorni prima dell'inizio del viaggio. Qualora la prenotazione avvenga in una data successiva a quella, come sopra determinata, prevista per il saldo del prezzo, il Consumatore farà luogo al pagamento integrale contestualmente alla prenotazione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituirà clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto.
Art. 4 - Assicurazioni L'Organizzatore ha stipulato ai sensi dell'art. 47 del codice del turismo, le seguenti polizze assicurative: R.C. Unipol/Sai Assicurazioni – Polizza N°: 1/72444/319/113234779
RISCHI COPERTI:
- (RCP) Responsabilità civile professionale - Massimale € 2.065.828,00 limite per evento
- (RCT) Responsabilità civile terzi - Massimale € 1.000.000,00 limite per evento
- (RCO) Responsabilità civile prestatori di lavoro - Massimale € 1.000.000,00 limite per evento
Il Consumatore può stipulare, a sue spese, l'assicurazione, facoltativa, contro le spese di annullamento viaggio, mentre, inclusa nella quota d'iscrizione è compresa l'assicurazione Medico/Bagaglio valida in Italia ed in Europa. Ai sensi dell'art.47 del Codice del Turismo, secondo le modifiche apportate dall'art. 9 della legge 115/2015 che ha introdotto l'obbligo, per Tour Operator e agenzie di viaggio organizzatrici, di dotarsi autonomamente di una garanzia a copertura dal rischio nei casi di insolvenza o fallimento, per garantire il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico ed il rientro immediato del turista. I Viaggi del Cavallino by ELLEFFE SRL sono Soci Onorari, con il numero d'iscrizione 209, del Fondo Vacanze Felici Scral con sede legale in Via Larga, 6 Milano (MI)
Art. 5 - Accordi specifici Il Consumatore può far presente all'atto della prenotazione, particolari richieste od esigenze che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, qualora ciò sia tecnicamente possibile. In tal caso gli accordi specifici verranno inseriti nell'ambito del contratto. Dopo la conclusione del contratto, eventuali modifiche, siano esse richieste dal Consumatore, ovvero dall'Organizzatore, dovranno formare oggetto di specifico accordo, da redigersi per iscritto.
Art. 6 - Cessione del Contratto Il Consumatore può cedere il contratto ad un terzo, a condizione che questi soddisfi tutte le condizioni ed i requisiti per la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico. In tal caso il Consumatore deve dare comunicazione della propria intenzione di cedere il contratto all'Organizzatore a mezzo raccomandata A.R., o, in casi di urgenza, telegramma o fax, che dovrà pervenire entro e non oltre 7 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario (nome, cognome, sesso, data di nascita, cittadinanza...). Il cessionario dovrà soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio ex art.38 del codice del turismo in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari. A seguito della cessione il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati per il pagamento del prezzo del pacchetto turistico e delle spese derivanti dalla cessione.
Art. 7 - Recesso - Annullamento 7.1 Il Consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi: - aumenti del prezzo del pacchetto indicato nel precedente art.3, in misura eccedente l'8%; - 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 proposto dall'Organizzazione dopo la conclusione del contratto stesso prima della partenza e non accettato dal Consumatore. A tal fine si precisa che il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione delle proposte di modifiche. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata. Nelle ipotesi sopra indicate, il consumatore ha i seguenti, alternativi, diritti: - usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente, o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di un pacchetto turistico di qualità inferiore, con restituzione della differenza di prezzo; - ricevere la parte di prezzo già corrisposta, entro 14 giorni lavorativi dal momento della comunicazione dell'intenzione di recedere o di accettare la proposta alternativa, ai sensi del comma successivo, ovvero dell'annullamento. Il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere ovvero di usufruire di pacchetto turistico entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla ricezione della proposta alternativa. Inoltre, ove ne fornisca specifica prova, il Consumatore ha altresì diritto al risarcimento degli eventuali danni ulteriori che avesse subito in dipendenza dalla mancata esecuzione del contratto. Il Consumatore ha diritto a recedere, prima dell'inizio del pacchetto, dal contratto in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma in tal caso non ha diritto a un indennizzo supplementare. Il Consumatore non ha comunque diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno ma solo al rimborso dell'eventuale quota versata, allorché l'annullamento del viaggio dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, eventualmente indicato nel catalogo ed il Consumatore abbia ricevuto, prima della data fissata per la partenza nei termini fissati dal D.Lgs. 62/2018, comunicazione del mancato raggiungimento, ovvero l'annullamento dipenda da circostanze inevitabili e straordinarie. 7.2 Qualora il Consumatore intenda recedere dal contratto, al di fuori delle ipotesi elencate al precedente punto 7.1, sarà obbligato a rimborsare all'organizzatore le spese sostenute, che qui di seguito vengono elencate in percentuale in base ai giorni mancanti dalla data di partenza del viaggio. Tale percentuale si calcola sulla quota di partecipazione e su eventuali supplementi prenotati indicati in pratica. La quota d'iscrizione e l'eventuale quota della polizza annullamento (se richiesta al momento della prenotazione) sono sempre a carico del Consumatore.

Tabella delle percentuali di annullamento:
10% della quota di partecipazione + quota di iscrizione e assicurazione annullamento, sino a 30 giorni lavorativi antecedenti la partenza
25% della quota di partecipazione + quota di iscrizione e assicurazione annullamento, dal 29° al 21° giorno lavorativo prima della partenza
50% della quota di partecipazione + quota di iscrizione e assicurazione annullamento, dal 20° al 11° giorno lavorativo prima della partenza
75% + della quota di partecipazione + quota di iscrizione e assicurazione annullamento, dal 10° al 3° giorno lavorativo prima della partenza
100% + della quota di partecipazione + quota di iscrizione e assicurazione annullamento, dal 2° giorno lavorativo al giorno di partenza e in caso di No Show (mancata presentazione al giorno di partenza del viaggio). Le modifiche e/o gli annullamenti di pratiche emesse con altri Tour Operator e tutta la biglietteria (aerea (linea o low cost), marittima, ferroviaria) sono soggette alle penalità previste da ogni singolo fornitore/vettore dei servizi a seconda della tariffa applicata e pertanto potrebbero essere diverse da quelle esposte nel presente articolo delle condizioni generali. Si rammenta che tutte le prenotazioni acquistate con la formula NO REFUND non sono rimborsabili e modificabili, pertanto, in caso di annullamento, la penalità sarà del 100% a prescindere dai giorni mancanti alla partenza. Nel caso di gruppi precostituiti, le penalità verranno concordate singolarmente al momento della prenotazione.
Art. 9 - 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. In ogni caso essi dovranno prima della partenza verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (questura o il ministero degli affari esteri tramite il sito www.viaggiaresicuri . it ovvero la centrale operativa telefonica al n° 06-491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica nessuna responsabilità per la mancata partenza potrà essere imputata all'organizzatore. Essi inoltre dovranno attenersi dall'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, 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 nel 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.
Art. 10 - Classificazione Alberghiera La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE 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 Consumatore - l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire nel catalogo o nei documenti una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.
Art. 11 - Responsabilità dell'Organizzatore La responsabilità dell'Organizzatore nei confronti del Consumatore per eventuali danni subiti a causa del mancato od inesatto adempimento delle prestazioni contrattualmente previste dal presente contratto è regolata dalle leggi e dalle convenzioni internazionali richiamate al precedente art.1. Pertanto, in nessun caso la responsabilità dell'Organizzatore, a qualunque titolo insorgente, nei confronti del Consumatore, potrà eccedere i limiti previsti dalle leggi e dalle convenzioni sopra richiamate, in relazione al danno lamentato. L'agente di viaggio (Venditore) presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico, non risponde in alcun caso delle prestazioni nascenti dalla organizzazione del viaggio, ma risponde esclusivamente dalle obbligazioni nascenti nella sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi e convenzioni sopra citate. E' esclusa in ogni caso la responsabilità dell'Organizzatore e del Venditore qualora l'inadempimento lamentato dal Consumatore dipenda da cause imputabili al Consumatore stesso, ovvero imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto, ovvero sia dovuto a caso fortuito od a forza maggiore. L'Organizzatore, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali danni che derivino da prestazioni di servizi fornite da terzi estranei e non facenti parte del pacchetto turistico, ovvero che derivino da iniziative autonome assunti dal Consumatore nel corso dell'esecuzione del viaggio.
Art. 12 - Limiti del risarcimento Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dall'art.43 del codice del turismo.
Art. 13 - 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.11 e 12), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero in caso fortuito o di forza maggiore.
Art. 14 - Reclami - Denunce Il Consumatore ai sensi dell'art.42 del codice del turismo, deve denunciare immediatamente all'Organizzatore, anche per il tramite del Venditore, le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi; in caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c.; inoltre deve, sporgere reclamo mediante invio di una raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento entro 10 giorni lavorativi dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche l'Organizzatore deve prestare al Consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.13 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, l'Organizzatore garantirà in ogni caso una sollecita risposta.
Art. 15 - Foro competente - clausola compromissoria Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Pistoia. Di comune accordo peraltro potrà essere previsto che le controversie relative all'applicazione, interpretazioni, esecuzione del contratto, siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale composto da tanti arbitri quante sono le parti in causa più uno che funge da Presidente del Tribunale ove ha sede legale il Tour Operator. Il Collegio Arbitrale che ha sede nel luogo in cui si trova la sede del Tour Operator deciderà ritualmente a secondo diritto.
N.B.: Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.17, comma 1, della L. n° 38 del 06/02/2006. - La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

AXA ridefiniamo / gli standard

Condizioni e regolamenti come da normativa dell'art. 185 D. Lgs. 7.9.2005 N. 209.
Per i dettagli e/o la stampa dei seguenti moduli: Condizioni Assicurative – Modulo Privacy
Modulo informativo Pacchetto Turistico visita il sito:
http://www.iviaggidelcavallino.it/assicurazioni-e-modulistica/
ORGANIZZAZIONE TECNICA:
I Viaggi del Cavallino By Elleffe s.r.l., Via Circonvallazione 67 - Tel. 0583 299033 - 51011 Borgo a Buggiano (PT)
Assicurazione R.C. Unipol/Sai Assicurazioni Polizza n° 1/72444/319/113234779
Massimale unico € 2.065.828,00 Lic. Pistoia Suap 10560 cat. 09 classe 04