

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI O DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

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 (il "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 (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

2. 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 LAB TRAVEL srl (di seguito "l'organizzatore") invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria. 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, comma 2 Cod. Tur.

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), L'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

3. 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, dall'opuscolo o da quanto altro e comunque dovrà essere eseguito prima della partenza. Nel caso in cui il trasporto aereo sia eseguito con un volo di linea l'importo relativo al biglietto dovrà essere corrisposto all'atto della conferma della prenotazione in aggiunta a quanto dovuto ai sensi del precedente paragrafo.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne da parte dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

4. 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.

I prezzi dei voli di linea devono sempre essere intesi quali indicativi e sono sempre soggetti alle tariffe in corso ed applicate dalle compagnie aeree all'atto della prenotazione. Fatto salvo quanto diversamente richiesto all'atto dell'acquisto del volo o del pacchetto turistico che include il volo di linea il biglietto verrà emesso all'atto della prenotazione. L'emissione posticipata del biglietto può comportare una variazione del prezzo dello stesso causata dagli adeguamenti applicati dalla compagnia aerea.

L'organizzatore si riserva il diritto di applicare e chiedere al consumatore il pagamento delle spese amministrative di revisione/variazione pratica.

5. SOSTITUZIONI

Il consumatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
- 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;
- i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
- 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.

6. RECESSO

Il turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: aumento del prezzo di cui al precedente art. 4 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.

Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma dei servizi facenti parte del pacchetto comporterà l'addebito al consumatore di € 50,00 per persona, oltre al pagamento all'organizzatore di tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla variazione. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine consentito.

L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza e, qualora la stessa comporti conseguentemente il recesso dal Contratto da parte del Consumatore, saranno applicate le stesse condizioni di recesso, come indicato di seguito.

Al di fuori delle ipotesi espressamente disciplinate dal D. Lgs. 111/95 il recesso può essere consentito esclusivamente a condizione che il viaggiatore tenga indenne l'organizzatore da costi, spese e perdite che la stessa andrà a sostenere a causa di tale recesso. Pertanto viene così delineata la disciplina contrattuale del recesso.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al 1° comma, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 3, 1° comma - il costo individuale di quota apertura pratica, il premio assicurativo e, tranne ove diversamente specificato in fase di conferma dei servizi, le penali qui di seguito indicate, a seconda del numero dei giorni che mancano alla data di partenza (giorni di calendario, non incluso quello del recesso) in cui viene data la comunicazione dell'annullamento:

- 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni prima della partenza;
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 20 giorni prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione da 19 a 10 giorni prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 9 a 3 giorni prima della partenza;
- dopo tale termine la penale sarà pari all'intero valore del pacchetto.

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

Modifiche ed annullamenti di voli di linea e traghetti sono soggetti alle penalità previste dalle compagnie aeree e di navigazione a seconda della tariffa applicata e potrebbero essere diverse da quelle esposte nel presente articolo.

Si ricorda che in caso di mancato pagamento del contratto alle scadenze in esso indicate, il contratto si intenderà risolto e verrà cancellato con addebito delle penali contrattuali, senza preventiva messa in mora.

7. 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 turista 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.

8. 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.

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 turisti 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.

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 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. L'organizzatore si riserva di accettare per iscritto dette particolari richieste, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. L'organizzatore farà pervenire quanto prima al viaggiatore una comunicazione relativa ai costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

9. 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.

10. 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 che 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 previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia.

L'organizzatore non sarà, in alcun caso, responsabile dei danni, di qualsiasi genere, allorché l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto non siano imputabili né a sua colpa, né a colpa di altro fornitore di servizi, in quanto le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto: sono imputabili al viaggiatore; sono imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e sono dovute a cause di forza maggiore o ad un avvenimento che l'organizzatore non poteva, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere (scioperi di qualsiasi natura, modifiche operative/orari di compagnie di trasporti di linea ecc.).

L'organizzatore non sarà, inoltre, in nessun caso responsabile dei danni: a) conseguenti alla inosservanza da parte del viaggiatore di raccomandazioni o avvertenze dell'agente o della guida turistica o tutor in loco; b) derivanti da prestazioni di servizi forniti da terzi e non facenti parte del pacchetto turistico; c) derivanti da iniziative autonome del viaggiatore.

11. 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 dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

12. 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. 10 e 11 delle presenti Condizioni Generali) quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

13. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve - a pena di decadenza - 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.

14. FONDO DI GARANZIA

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 dell'intermediario 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 concorre ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur.

15. ASSICURAZIONE

L'organizzatore informa tutti i partecipanti che con il pagamento della quota di partecipazione, saranno automaticamente assicurati con una polizza specifica di assicurazione da noi stipulata. La polizza è depositata presso l'organizzatore, le garanzie considerate dalla polizza sono: assistenza medico sanitaria, bagaglio. Esclusioni, disposizioni e limitazioni sono elencati nelle condizioni di polizza che saranno consegnati al gruppo o ai singoli partecipanti con i documenti di viaggio. In caso di sinistro, o per qualsiasi esigenza, contattare il numero telefonico della centrale operativa, disponibile nel certificato assicurativo.

16. FORO COMPETENTE-CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Per ogni controversia del contratto di viaggio concernente il presente programma, sarà competente esclusivamente il Foro di Cuneo.