

REGOLAMENTO

1) **PREMESSA - NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO** - Ai sensi dell'art.2 n° 1 decreto legislativo n. 111 del 17/03/95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE 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 continuativo 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".

2) **CAMPO DI APPLICAZIONE** - Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, si intende regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di rettifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al Contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/04/1970, nonché dal sovratitato Decreto Legislativo 111/95. Le presenti condizioni invece non si applicano ai contratti aventi ad oggetto l'offerta di uno solo degli elementi richiamati in premessa, che rientrando nelle previsioni di cui all'art. n°1, n°3 e n° 6 CCV, saranno disciplinati da quanto previsto agli articoli n° 17, n° 23 e dalle altre disposizioni della CCV connesse.

3) **PRENOTAZIONI** - L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta da parte dell'Organizzatore. L'Agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, potrà rilasciare al Consumatore, ai sensi dell'art. n° 6 del Decr. legis. 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legis. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) **PAGAMENTI** - All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo ivi inclusa l'intera quota di iscrizione, quando prevista, mentre il saldo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza, sempre che la prenotazione sia stata confermata ai sensi del precedente art. 3. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data sopraindicata, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione in unica soluzione. La mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa nel contratto, tale da determinare la risoluzione, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore.

5) **MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO** - I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino ai 20 gg precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a 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 al costo dei servizi in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata. Se prima della partenza l'Organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli è tenuto a darne tempestiva comunicazione al consumatore. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato. Il consumatore che riceva una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, ovvero di accettare la modifica, che diverrà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione all'organizzatore o all'intermediario entro 2 gg lavorativi da quando è venuta a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata. L'organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per serie e giustificate e comprovate ragioni, 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, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile. Le modifiche da parte del consumatore a prenotazioni già accettate, obbligano l'organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possano essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute.

6) **RECESSO DEL VIAGGIATORE** - Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, soltanto allorché gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del precedente art.5, 3° comma, nel qual caso, ove eserciti il recesso, ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto turistico, ovvero ad essere rimborsato della parte del prezzo già corrisposta al momento del recesso. Il

pacchetto turistico, di cui il consumatore decida di usufruire, dovrà essere d'importo non inferiore a quello originariamente previsto. Se l'organizzatore o, per suo conto, il venditore non sono in grado di proporre un pacchetto di importo equivalente o superiore, il consumatore ha diritto ad essere rimborsato della differenza. Al consumatore che receda dal contratto per casi diversi da quelli previsti nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitate la quota d'iscrizione, se prevista, nonché a titolo penale le somme qui di seguito indicate: a) viaggi con servizi regolari di linea a tariffa normale - soggiorni in appartamenti, residence, ville e villaggi in formula affitto: *10% della quota di partecipazione sino a 15 gg di calendario prima della partenza; *30% della quota di partecipazione sino a 3 gg lavorativi (escluso il sabato) prima della partenza; *100% della quota di partecipazione dopo tali termini. b) voli noleggiati o speciali (fino a 5 ore di volo diretto) - viaggi con voli regolari a tariffa speciale - viaggi di gruppo con altri mezzi: *10% della quota di partecipazione fino a 21 gg di calendario prima della partenza; *30% della quota di partecipazione da 20 a 15 gg di calendario prima della partenza; *50% della quota di partecipazione da 14 a 3 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato) prima della partenza; *100% della quota di partecipazione dopo tale termine. c) voli noleggiati o speciali (oltre 5 ore di volo diretto) - I.T. di gruppo, intercontinentali - crociere marittime: *10% della quota di partecipazione sino a 30 gg di calendario prima della partenza; *30% della quota di partecipazione da 29 a 18 gg di calendario prima della partenza; *50% della quota di partecipazione da 17 a 10 gg di calendario prima della partenza; *75% della quota di partecipazione da 9 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato) prima della partenza; *100% della quota di partecipazione dopo tale termine. Nel caso di gruppi preconstituito pacchetti turistici costruiti su misura, conformemente alle specifiche e personali indicazioni del cliente, le somme cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

7) **SOSTITUZIONI** - Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'organizzatore ne sia informato per scritto entro 4 gg lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario; b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario; c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione. Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota d'iscrizione, se prevista. Sarà inoltre solidamente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c del presente articolo.

8) **MANCATA ESECUZIONE DEL VIAGGIO** - Il consumatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art.6 commi 1° e 2°, anche nel caso in cui prima della partenza, l'organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del consumatore, comunichi l'impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto. L'organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo previsto dei Partecipanti e sempre che ciò sia portato a loro conoscenza 5 gg lavorativi prima della data in cui i servizi turistici dovevano avere inizio. In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al precedente art.6 commi 1° e 2°, l'organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 gg lavorativi del momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni ulteriore esborso.

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. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornitegli 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 soprannominate 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

10) **CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA** - La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti pubbliche autorità dei paesi anche membri della CEE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzatore in base ai propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

11) **RESPONSABILITA' dell'ORGANIZZATORE** - L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivi 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 quello estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanza che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

12) **LIMITI DEL RISARCIMENTO** - Il risarcimento dovuto all'organizzatore non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinata la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extra- contrattuale; e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aia nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Parigi del 1962 sulle responsabilità degli albergatori, nel testo di cui gli art.1783 e seguenti c.c., la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni

caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000.=Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n°2 CCV. Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti del Diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

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 disposizioni 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'ultima.

14) **RECLAMI E DENUNCE** - Il consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore la difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro 10 g 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 presentare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.13 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Analogamente dovrà provvedere l'organizzatore, anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

15) **ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO** - Se non espressamente compresa nel prezzo, prima della partenza è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali 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 malattia.

16) **FONDO DI GARANZIA** - Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato istituito un Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi ai sensi dell'art.21 D.Legis.11/95, in caso di insolvenza o di fallimento 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 dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art.21 n° 5 D. Legis. n° 11/95.

17) **FORO COMPETENTE / CLAUSOLA COMPROMISSORIA** - Per ogni controversia dipendente dal presente contratto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano. Di comune accordo peraltro potrà essere previsto che le controversie nascenti dall'applicazione, interpretazione, esecuzione del contratto siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale composto da tanti Arbitri quante sono le parti in causa più uno che funga da Presidente nominato dagli Arbitri già designati, ovvero, in mancanza, del Presidente dei Tribunali di Milano. Il Collegio Arbitrale di Milano deciderà ritualmente e secondo diritto, previo eventuale tentativo di conciliazione.

VALIDITÀ' DEL PROGRAMMA - L'ambito di validità del programma è indicato nel prospetto delle quotazioni allegato che costituisce parte integrante del presente.

SCHEDA TECNICA - Le quotazioni sono quelle indicate nell'apposito prospetto allegato che costituisce parte integrante del presente.

ORGANIZZAZIONE TECNICA:

Malakite Viaggi di Gap Viaggi S.r.l.

Determinazione provinciale n.9/ADV del 17/4/02

Polizza assicurativa nr.4151013/S NAVALE ASSICURAZIONI SpA

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.16 della Legge 3.8.1998 n.269; la legge punisce con la pena della reclusione i reati inerenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.