

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

1) FONTI LEGISLATIVE. Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è 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 dalle disposizioni – in quanto applicabili della L.27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, e dal Decreto Legislativo 111/1995.

2) 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'Organizzazione.

3) PAGAMENTI. All'atto della prenotazione dovrà essere versata una caparra, come indicato in ogni singolo programma. Il saldo andrà versato entro i 15 giorni precedenti la data di partenza. Per le prenotazioni effettuate nei 15 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero ammontare delle quote di partecipazione.

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 e dei costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma.

5) RECESSO DEL CONSUMATORE. Il consumatore può recedere del contratto, senza pagare penali nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente del 10% - modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della funzione pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzazione 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 il prezzo, qualora il pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo - alla restituzione della sola parte di prezzo già composta. 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 di due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto la proposta formulata dall'organizzazione si intende accettata. Al consumatore che receda del contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, sarà addebitata indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.5/1° comma oltre al costo individuale di gestione pratica o quota d'iscrizione, la penale di seguenti misure:

PACCHETTI CON VOLI CHARTER/LINEA

25% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza - 50% della quota di partecipazione da 29 a 20 giorni di calendario prima della partenza - 75% della quota di partecipazione da 19 a 11 giorni prima della partenza - 100% della quota di partecipazione da 10 giorni di calendario alla partenza nessun rimborso.

PACCHETTI IN PULLMAN

10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza - 25% della quota di partecipazione da 29 a 20 giorni di calendario prima della partenza - 50% della quota di partecipazione da 19 a 15 giorni di calendario prima della partenza - 75% della quota di

partecipazione da 14 a 8 giorni di calendario prima della partenza – 100% della quota di partecipazione da 7 giorni di calendario alla partenza.

PACCHETTI ACQUISTATI DA ALTRI TOUR OPERATOR

Potrebbero comportare ed essere soggetti a penali differenti rispetto a quelle indicate nelle presenti condizioni ed indipendenti dall'offerta dell'organizzatore

6) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA. Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzazione comunichi per iscritto l'impossibilità di fornire uno o più servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente art.7). Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel catalogo, o da casi di forza maggiore o caso fortuito; relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito o da caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione del consumatore del pacchetto turistico offerto (ai sensi del precedente art.7), l'organizzazione che annulla (ex art. 1469 bis n. 5 Cod. Civ.), restituirà al consumatore il doppio dello stesso pagato e incassato dall'organizzazione, 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 debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

7) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA. L'organizzazione, 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'organizzazione venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzazione fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il turno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente al mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura e nella differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

8) SOSTITUZIONI. Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da un'altra persona, sempre che: a) l'organizzazione ne sia informata per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del concessionario. b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 10 d. lgs 111/95) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari. c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzazione tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura forfetaria di euro 26 (ventisei). Il cedente e il concessionario sono inoltre solidamente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui la lettera c) del presente articolo. In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi, non accetti la modifica del nominativo, del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzazione non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzazione alle parti interessate prima della partenza.

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, 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 e legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa dell'inadempimento 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 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'organizzazione, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno fornire oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

10) **REGIME DI RESPONSABILITÀ**. L'organizzazione risponde ai danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattate 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 (vi 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 della sua qualità d'intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previste dalle leggi o convenzioni sopra citate.

11) **RECLAMI E DENUNCE**. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di rientro presso la località di partenza.

12) **ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO 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 derivante dall'annullamento del pacchetto. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incendi o malattie.

13) **FONDO DI GARANZIA** E' istituito un Fondo di Garanzia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri di cui potranno usufruire tutti i viaggiatori, in caso di insolvenza o di fallimento del Venditore o dell'Organizzatore, per il rimborso del prezzo versato. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n.349. Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. n. 269/98: "LA LEGGE ITALIANA PUNISCE CON LA PENA DELLA RECLUSIONE I REATI INERENTI ALLA PROSTITUZIONE E ALLA PORNOGRAFIA MINORILE, ANCHE SE GLI STESSI SONO COMMESSI ALL'ESTERO".

Privacy . Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi a terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.

SCHEDA TECNICA

Organizzazione tecnica Le Balze Viaggi Srl, Via Roma 69 Terranuova Bracciolini AR

Autorizzazione amministrativa Regione Toscana del 26/05/2005

Polizza Assicurativa Responsabilità Civile n. 23569 con la Europ Assistance S.p.A.

Firma per accettazione _____

CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Tutte le controversie che dovessero sorgere in relazione al presente contratto saranno sottoposte al tentativo di conciliazione, presso l'associazione Movimento Consumatori.

Qualora fallisca il tentativo di conciliazione, qualsiasi controversia concernente il presente contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà risolta mediante arbitrato.

Firma per accettazione _____