

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1) **Premessa e nozione di pacchetto turistico**

Premesso che:

- a) il decreto legislativo n. 111 del 17/03/95 di attuazione della direttiva 90/314/CE dispone a protezione del consumatore che l'organizzazione ed il venditore del pacchetto, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento della loro attività (art. 3/1 lett. A d.lgs. 111/95)
- b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 del d.lgs. 111/95), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

La nozione di "pacchetto turistico" (art. 2/1 d.lgs. 111/95) 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 ed offerti in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentisi 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".*

### 2) **Fonti legislative**

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole consegnate al consumatore nella documentazione di viaggio. 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 23/04/1970 nonché dal sopracitato Decreto legislativo 111/95.

### 3) **Informazione obbligatoria – scheda tecnica**

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in brochure o nel programma on-line una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica della brochure o del programma on-line sono:

- ◇ Estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- ◇ Estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
- ◇ Periodo di validità della brochure o del programma on-line;
- ◇ 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. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore riceverà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico.

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 del d.lgs. 111/95, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5) **Contenuto del contratto e descrizione del pacchetto di viaggio**

Questo contratto è composto dalle presenti Condizioni Generali, dalle Condizioni Speciali come a fondo pagina o dal programma on-line, come espressamente indicato nelle Condizioni Speciali. La descrizione del pacchetto turistico è indicata nelle condizioni speciali e del programma on-line.

6) **Prezzo, revisioni e acconti**

Il prezzo del pacchetto turistico è indicato in fronte pagina nelle Condizioni Speciali del presente contratto, potrà essere modificato fino a 20 giorni antecedenti la partenza soltanto in conseguenza alle seguenti modificazioni: di variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse (tasse di imbarco, sbarco dei porti, aeroporti, tasse locali) e del tasso di cambio applicato indicato nelle condizioni speciali. La variazione che venisse a verificarsi sui predetti elementi comporterà la revisione in loro proporzione del prezzo e quindi la Comunicazione al Viaggiatore dell'elemento oggetto della variazione e del nuovo prezzo. Al momento della prenotazione il Viaggiatore dovrà corrispondere un importo pari al 25% del prezzo mentre il saldo dello stesso dovrà essere versato entro 30 giorni prima dell'inizio del viaggio.

Nel caso in cui la prenotazione avvenisse in data successiva a quella stabilita per il versamento del saldo, il Viaggiatore provvederà, al momento stesso della prenotazione, al versamento integrale della somma.

7) **Assicurazioni e Fondo di Garanzia**

Il viaggiatore può stipulare polizze facoltative a copertura spese di annullamento da richiedere all'atto della prenotazione. In caso di insolvenza o di fallimento del Venditore o dell'Organizzatore, il Viaggiatore può usufruire di un Fondo di Garanzia presso la Presidenza del Consiglio, istituito dall'art. 21 del g.t. 16/03/95. Le modalità di tale fondo sono stabilite con

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di concerto con il Ministro del Tesoro.

8) **- Accordi specifici .**

Qualora il Viaggiatore, all'atto della prenotazione faccia presenti richieste o esigenze che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità di viaggio e qualora ciò sia tecnicamente possibile, tali accordi verranno inseriti nelle Condizioni speciali in cui saranno inserite anche le eventuali modifiche al pacchetto turistico descritto dal catalogo o dal programma di riferimento, qualora vengano concordate tra le parti al momento della prenotazione. Per eventuali modifiche successive alla conclusione del contratto che siano richieste da parte del Viaggiatore, ovvero dall'organizzatore, si dovrà redigere in forma scritta uno specifico accordo.

9) **Cessione del contratto**

Il viaggiatore che si trovi nell'impossibilità di poter usufruire del pacchetto turistico, può cederlo a terzi sempre che questo soddisfi tutte le condizioni e i requisiti necessari per la fruizione dei servizi del pacchetto stesso. Il Viaggiatore è comunque tenuto a dare comunicazione, all'Organizzatore, dell'intenzione di cedere il pacchetto turistico. tale comunicazione deve pervenire all'Organizzatore entro quattro giorni lavorativi della partenza, indicando le generalità del cessionario ( nome, cognome , sesso , data di nascita , cittadinanza ecc ... ). Per la cessione in oggetto verranno addebitate le spese sostenute per procedere alle sostituzioni che gli verranno quantificate prima della cessione . Il cedente e il cessionario sono solidamente responsabili per il pagamento del prezzo e dei costi per la cessione. L'Organizzatore non sarà responsabile della eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei fornitori.

#### 10) **Recesso e annullamento**

Il Viaggiatore ha diritto di recedere dal presente contratto e senza penalità, nei segg.casi : aumenti del prezzo del pacchetto oggetto del contratto in misura superiore al 10%. Modifiche essenziali del contratto richieste dall' Organizzatore e non accettate dal Viaggiatore. Nel caso l'Organizzazione annulli il pacchetto prima della partenza per qualsiasi motivo, purché non derivante da colpa del Viaggiatore, questo ha il diritto di fruire di una delle seguenti possibilità:

- fruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente, o se non disponibile, di qualità superiore senza il relativo aggravio di prezzo, o di un pacchetto di qualità inferiore con la restituzione della differenza di prezzo;
- ricevere la parte di prezzo già corrisposto entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o cancellazione ,escluso ogni ulteriore rimborso.

Il viaggiatore deve comunicare entro due giorni dal ricevimento della comunicazione da parte dell' Organizzazione, se recedere dal contratto o usufruire di pacchetto alternativo.

L' Organizzatore puo' cancellare il pacchetto organizzato quando, a far data 20 giorni prima della partenza , non sia stato raggiunto il numero minimo dei partecipanti previsto nel programma . In tal caso al Viaggiatore sara' rimborsato l'importo versato al momento della prenotazione.

**RINUNCE** : In caso di recesso o di rinuncia da parte del Viaggiatore per motivi diversi da quanto specificato sopra, egli avrà diritto al rimborso del costo del viaggio al netto delle penalità seguenti e della quota di iscrizione:

- dal giorno successivo alla prenotazione fino a 60 giorni prima della partenza 30%
  - da 59 a 30 giorni prima della partenza 40%
  - da 29 a 20 giorni prima della partenza 50%
  - da 19 a 15 giorni prima della partenza 75%
  - da 14 a 4 giorni prima della partenza 90%
  - da 3 a 0 giorni prima della partenza 100%
- i giorni indicati sono da intendersi lavorativi.

L'intera quota per annullamenti successivi o in caso di mancata presentazione alla partenza. Il

Viaggiatore potrà, facoltativamente sottoscrivere polizze assicurative richiedendole contestualmente alla prenotazione del viaggio. Nel caso in cui siano già stati emessi i biglietti aerei, dovrà essere corrisposto l'intero importo del biglietto (ad eccezione di parte delle tasse aeroportuali) più le percentuali indicate sopra per la parte dei servizi a terra, oltre alle penalità relative a conferme per altri servizi non rimborsabili.

#### 11) **Regime di Responsabilità dell' Organizzatore**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, si che le stesse vengano prestate da lui personalmente sia da terzi fornitori di servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative dal consumatore nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura di quanto previsto 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 dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previste dalle leggi o convenzioni sopra citate e previste.

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, si che le stesse vengano prestate da lui personalmente sia da terzi fornitori di servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative dal consumatore nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura di quanto

previsto 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 dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previste dalle leggi o convenzioni sopra citate e previste.

#### 12) **Limiti del risarcimento**

Il risarcimento dei danni reclamati dal Viaggiatore per inadempimento e mancata esecuzione del contratto non può in ogni caso essere superiore ai limiti indicati dagli art. 94 e 95 del Codice del Consumo.

#### 13) **Obbligo di assistenza**

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Viaggiatore 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 in caso di inadempimento da parte del venditore, per causa del consumatore, per fatti dovuti a terzi, casi fortuiti o di forza maggiore.

#### 14) **Modifiche dopo la partenza**

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per fatto imputabile al Viaggiatore o per cause di forza maggiore, una parte essenziale dei servizi contemplati nel contratto, dovrà predisporre la soluzione senza supplemento un mezzo di trasporto equivalente a quello previsto nel pacchetto, per il rientro al luogo di partenza o a altro luogo convenuto, compatibilmente alla disponibilità dei posti.

#### 15) **Reclamo**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Viaggiatore senza

ritardo affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi possano porre rimedio. Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata firmata, con avviso di ricevimento all'Organizzatore entro e non oltre 10 giorni dalla data di rientro.

#### 16) **Classificazione alberghiera**

**La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in brochure 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 cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in brochure una propria descrizione della struttura tale da permettere al consumatore un proprio personale metro di giudizio su entità e livello della struttura ricettiva.

#### 17) **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 tenersi 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'organizzazione, nonché ai regolamenti o disposizioni amministrative e legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere a tutti i danni che l'organizzatore dovesse riscontrare e subire a causa dell'inadempimento rispetto a quanto sopra citato.

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 di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso

l'organizzatore del pregiudizio applicato al diritto di surrogazione.

Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore, per iscritto all'atto della prenotazione, particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità di viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione

#### 18) **Foro Competente**

Per ogni eventuale controversia è competente il Foro di Arezzo

#### **(ADDENDUM) Condizioni generali di contratto di vendita di singoli servizi turistici**

##### **A: Disposizioni normative**

I contratti aventi oggetto la offerta di solo servizio di trasporto, di soggiorno ovvero di qualunque separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico. Sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art.1, n.3 e n.6; artt. Da 12 a 23; artt. da 24 a 31, per quanto

concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonche dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto del contratto.

##### **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; artt. 11, 15, 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 etc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici.

## SCHEMA TECNICA

La validità delle quote è indicata in ogni destinazione proposta; Il cambio Euro/ valuta estera utilizzato è indicato in ogni programma

### CONDIZIONI SPECIALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

I prezzi che sono stati inseriti sono relativi a determinate classi di prenotazione aerea, nel caso in cui non ci fosse disponibilità nella classe prevista il prezzo potrebbe variare, previo accordo con il cliente.

### VARIAZIONI DEI COSTI DI TRASPORTO, COSTI DI CARBURANTE, DIRITTI E TASSE

I costi di trasporto, i costi di carburante, le tariffe aeree, i diritti e le tasse (quali quelle di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti) sono quelli vigenti al momento della redazione dei programmi

### COPERTURE ASSICURATIVE:

Per i viaggi di gruppo estero è prevista l'assicurazione sanitaria bagaglio con massimale di € 4.000 per la sanitaria e € 500 per il bagaglio. Possono essere richiesti massimali maggiori di copertura con relativo supplemento.

### ESCURSIONI E SERVIZI FACOLTATIVI ACQUISTATI NELLA LOCALITÀ DI DESTINAZIONE

Le escursioni e più in generale i servizi acquistati dal Cliente nella località di destinazione del viaggio e non compresi nel pacchetto turistico sono da considerarsi, agli effetti della responsabilità del Tour Operator, esclusi dal contratto di viaggio concluso con Reporter Live.

L'eventuale descrizione in brochure di tali servizi ha mero scopo informativo circa le peculiarità turistiche della destinazione.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della Legge 269/98 "La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero

### Penali di cancellazione

Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma dell'art. 10- Recesso del turista o al secondo comma dell'art. 7 - Pagamenti delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici, saranno addebitati – **indipendentemente dal pagamento dell'acconto** di cui all'art. 7 comma 1 delle medesime condizioni e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o in fase di conferma dei servizi – a titolo di penale:

1. la quota di iscrizione al viaggio (qualora venisse richiesta)
2. l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto;

3. le seguenti percentuali sulla quota viaggio:

- dal giorno successivo alla prenotazione fino a 60 giorni prima della partenza 30%
  - da 59 a 30 giorni prima della partenza 40%
  - da 29 a 20 giorni prima della partenza 50%
  - da 19 a 15 giorni prima della partenza 75%
  - da 14 a 4 giorni prima della partenza 90%
  - da 3 a 0 giorni prima della partenza 100%
- i giorni indicati sono da intendersi lavorativi.

L'intera quota per annullamenti successivi o in caso di mancata presentazione alla partenza. Il Viaggiatore potrà, facoltativamente sottoscrivere polizze assicurative richiedendole contestualmente alla prenotazione del viaggio. Nel caso in cui siano già stati emessi i biglietti aerei, dovrà essere corrisposto l'intero importo del biglietto (ad eccezione di parte delle tasse aeroportuali) più le percentuali indicate sopra per la parte dei servizi a terra, oltre alle penalità relative a conferme per altri servizi non rimborsabili.

### Si precisa inoltre che:

- a) il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio;
- b) per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti, queste verranno comunicate all'interno del programma in fase di proposta di viaggio e si intenderanno automaticamente accettate alla conferma della stessa.
- c) per determinati servizi turistici e non turistici le penali possono essere del 100% già al momento della proposta irrevocabile o della prenotazione / conferma da parte del tour operator; tali variazioni saranno indicate nei documenti relativi ai programmi fuori brochure o ai viaggi su misura o a viaggi e servizi in genere non rientranti pienamente o parzialmente nel presente brochure.
- d) Nessun rimborso spetta al turista che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.

Il Viaggiatore potrà, facoltativamente sottoscrivere polizze assicurative che coprono le penali annullamento richiedendole contestualmente alla prenotazione del viaggio.

**Organizzazione tecnica:** Reporter Live srl – P.za Masaccio 10/12 San Giovanni Valdarno (AR)

Reporter Live S.r.l. ha stipulato, ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo (D. Lgs. n. 79 del 23 Maggio 2011) la Polizza assicurativa n. 219455947 per la Responsabilità Civile Professionale con la Compagnia Generali Assicurazioni.

C.C.I.A.A. Ar n: 70969