

## CONDIZIONE GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA 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 23.4.1970, nonché dal sopracitato Decreto Legislativo 111/95.

### 2. AUTORIZZAZIONI

L'autorizzazioni ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile.

**3. DEFINIZIONI.** Ai fini del presente contratto si intende per:

**a)** organizzatore di viaggio, il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 1 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;

**b)** venditore, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 1 verso un corrispettivo forfetario;

**c)** consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico

### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art.2 n1 del Dec.Leg. n.111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE. I pacchetti turistici hanno per oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, venduti ed offerti in vendita ad un prezzo forfetario che prevedano una durata superiore alle 24 ore o un periodo di tempo comprendente almeno una notte, risultanti dalla combinazione di almeno 2 elementi di seguito indicati: a) trasporto b)alloggio ; c)servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio ( omissis) che costituiscono parte significativa del " pacchetto turistico".

### 5. SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. dell'organizzatore;

- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;

- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;

- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 89 Cod. Cons.);

- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 90 Cod. Cons.).

L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

### 6. 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 l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice. 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 dall'art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

### 7. PREZZI

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Le quote di partecipazione si intendono accettate quali eque dai contraenti in base alla qualità, quantità ed al tipo di servizio. Il prezzo potrà essere aumentato fino a 20 giorni antecedenti la partenza in conseguenza alle variazioni di :

- costi di trasporto, carburante incluso, di vettori aerei, servizi del corrispondente estero;

- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportato nella scheda tecnica. 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 programma.

### 8. PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato 25% del pacchetto turistico. Il saldo dovrà essere versato entro 30 giorni dalla data di partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versata in un'unica soluzione l'intero ammontare della quota di partecipazione.

### 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà

immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove il consumatore non accetti la proposta di modifica di cui sopra egli potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi dell'art .10 comma 4° . Qualora l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi in oggetto del pacchetto turistico, il consumatore potrà esercitare alternativamente i diritti di cui al 2° comma dell'articolo 10 è modalità del successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui stesso imputabile. L'organizzatore che annulla il pacchetto turistico, ai sensi e per effetti dell'art. 1469bis n 5 C.C. restituirà al consumatore il doppio di quanto effettivamente pagato dal consumatore e materialmente incassato dall'organizzatore, a meno che il recesso dell'organizzatore dipenda da una delle ipotesi previste dagli art. 12 - 13 D.L. 111/95 ( forza maggiore, caso fortuito e mancato raggiungimento numero minimo partecipanti) e mancata accettazione da parte del consumatore delle eventuali alternative al pacchetto turistico offerte dall'organizzatore ( ai sensi dell'art. 13 com.1 D.L 111/95) . 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 dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

### 10. RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 7 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 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 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 consumatore 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. Al consumatore che

receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate ai precedenti commi, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell’acconto di cui all’art.8 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica, l’eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi. La penale nella misura di seguito indicata o specificata per partenze programmate o viaggi su misura o nei casi in cui sono richiesti, dai fornitori dei servizi o dalle compagnie aeree depositi extra: 10% fino a 46 giorni prima della partenza - 30% da 45° 31 giorni prima della partenza- 50 % da 30 a 21 giorni prima della partenza- 75% da 20 % giorni lavorativi prima della partenza escluso il sabato- 100 % oltre tale termine. Il giorno della partenza è sempre escluso. Il giorno dell’annullamento è sempre compreso.

Per gruppi precostituiti o in periodi particolari di alta stagione, tali condizioni verranno modificate in base alle specifiche richieste di hotel e fornitori. Tali differenti condizioni verranno specificate nel contratto di viaggio o estratto conto di vendita

Nessun rimborso sarà accordato in caso di mancata presentazione alla partenza o a chi rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio. Analogamente non si darà luogo a rimborso in caso di mancanza o inadeguatezza della documentazione personale di espatrio.

N.B i biglietti aerei sono emessi a tariffe speciali con disponibilità di posti limitata. A seconda delle regole della compagnia aerea prevedono l’emissione 20 /30 giorni prima della partenza o contestualmente alla prenotazione. Una volta emessi i biglietti aerei non prevedono rimborso.

#### **11.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 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’organizzatore venga rifiutata dal consumatore 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 delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

#### **12.SOSTITUZIONI**

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

**a.** l’organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 10 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; **b.** 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; **c.** i servizi medesimi o altri servizi

in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; **d.** 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.

#### **13. OBBLIGHI DEI CONSUMATORI**

Nel corso delle trattative e comunque prima Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l’espatrio. 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 consumatori 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](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al

venditore o all’organizzatore. I consumatori /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. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l’utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I consumatori dovranno inoltre attenersi all’osservanza della regole di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall’organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l’organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. 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. Il consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l’Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità,

ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati

#### **14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita nel programma 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 nel catalogo o nel programma una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

#### **15. REGIME DI RESPONSABILITÀ**

L’organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore 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 consumatore (ivi 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: CAUSE FORZA MAGGIORE: quali ad esempio **SCIOPERI, OVERBOOKING AEREI, AVVERSE CONDIZIONI ATMOSFERICHE, CALAMITA’ NATURALI, DISORDINI CIVILI O MILITARI, PROBLEMI TECNICI E ALTRI FATTORI ASSIMILABILI OVVERO IL CASO FORTUITO PER IL QUALE NESSUNA RESPONSABILITÀ E IMPUTABILE ALL’ORGANIZZATORE, POTRANNO DAR LUOGO A MODIFICHE ANCHE SOSTANZIALI NELLO SVOLGIMENTO DEL “ VIAGGIO/VACANZA.-CIRCUITO” LE CUI EVENTUALI SPESE SUPPLEMENTARI SARANNO TOTALMENTE A CARICO DEL VIAGGIATORE . NON SARANNO RIMBORSATE LE PRESTAZIONI PREVISTE E CHE TALI CAUSE VENISSEMO MENO.**

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 previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia.

#### **16. LIMITI DEL RISARCIMENTO**

Il risarcimento dovuto dall’organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalla convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui adempimento ne ha determinato la responsabilità indicate negli articoli art. 94 e 95 del Codice del Consumo.

#### **17. 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 (art. 15 e 16 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 è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### 18. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza indugio contestata dal consumatore affinché l'organizzatore, il suo rappresentante legale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

Il cliente può altresì 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. L'organizzatore garantirà in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

#### 19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto. E' inoltre prevedibile la possibilità di stipulare una copertura integrativa facoltativa per aumentare i massimali assicurati per le spese mediche all'esterno ed il bagaglio.

#### 20. FONDO DI GARANZIA

E' prevista l'istituzione presso la presidenza del Consiglio dei Ministri di un Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi ai sensi dell'art. 21 D.L. 111/95.

In caso di insolvenza o di fallimento del venditore o organizzatore, per tutela delle seguenti esigenze:

- a) rimborso del prezzo versato
- b) suo rimpatrio in caso di viaggi all'estero

Il Fondo 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.

#### ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

##### A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro 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 17 a 23; artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di 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.6 comma 1; art.8 comma 2; art.13; art.19. 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 ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

Approvate nel settembre 2019 daAstoi

#### Responsabilità dei vettori aerei.

I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 DSP (circa Euro 120.000) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto dei

passaggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 DSP (circa Euro 5.000). In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella consegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (circa Euro 1.200). È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell'accettazione. I vettori non appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. Una sintesi delle principali disposizioni che disciplinano la responsabilità dei vettori che collaborano con il Tour Operator è in ogni caso disponibile presso i nostri uffici. La responsabilità del Tour Operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal D. Lgs. 111/95 e dalle Condizioni Generali di Contratto Astoi pubblicate nel presente

**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 ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.

#### Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L.269/98

La legge italiana ai sensi dell'art 6 della Legge 269/98, punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero