CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.
Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima.
Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza.
L'organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative od obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico includa il servizio di trasporto.
Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del contratto di pacchetto turistico si intende per:
a) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo;
b) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista;
c) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
d) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato;
e) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;
f) supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
g) circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
h) difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
i) punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
l) rientro, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:
la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali: l. il trasporto di passeggeri; 2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motocicli e che richiedano una patente di guida di categoria A; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:
1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono:
2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

5. CONTENUTO DEL CONTRATTO - PROPOSTA D'ACQUISTO E DOCUMENTI DA FORNIRE

1. Al momento della conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.
2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di vendita di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.
3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.
4. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

6. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE - SCHEDA TECNICA

1. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:
a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze. Nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
b) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111\05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea" ;
c) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
d) i pasti forniti inclusi o meno;
e) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
f) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
g) la lingua in cui sono prestati i servizi;
h) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e\o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria;
i) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
j) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
k) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
l) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e\o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
m) informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011 e specificate al successivo art. 10 comma 3;
n) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;
o) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, comma 1, 2 e 3 Dlgs. 79/2011.
2. L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica - una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esemplificativo:
- estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A dell'organizzatore;
- estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Cod. Tur;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur.).

7. PAGAMENTI

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:
a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);
b) acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore.
Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio\pacchetto turistico richiesto.
2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.
3. La mancata ricezione da parte dell'Organizzatore delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'intermediario, comporterà la automatica risoluzione del contratto da comunicarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 D.Lgs. 79/2011 esercitabili dal viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario dal medesimo viaggiatore scelto.

8. 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, o nel sito web dell'Operatore.
Esso potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:
- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti 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 prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare.
In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.
Il prezzo è composto da:
a) quota di iscrizione o quota gestione pratica;
b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al viaggiatore;
c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e\o spese mediche o altri servizi richiesti;
d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.
e) oneri e tasse aeroportuali e\o portuali.
I prezzi praticati ed inseriti nel presente catalogo si intendono per soggiorni di minimo sette notti, salvo diversa specificazione espressamente pubblicata nelle pagine illustrative delle singole strutture.

9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

1. Il Tour Operator si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.
2. Se prima della partenza l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1 lett. a) oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'organizzatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.
3. Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
4. L'organizzatore informa via mail, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 6.
5.Il viaggiatore comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.
6. Se le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
7. In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati:
a. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto;
b. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito;
c. Non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.
8. Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.
9. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:
- aumento del prezzo in misura eccedente l'8%;
- 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 viaggiatore;
- non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore.
Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può:
- accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;
- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.
2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare.
3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, saranno sempre addebitate per intero le quote di gestione pratica e/o l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative richieste al momento della prenotazione e/o conclusione del contratto. In caso di pacchetto con volo saranno rimborsate le tasse aeroportuali pubblicate nei sistemi CRS.
Sarà altresì addebitata una penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali condizioni più restrittive - legate a periodi di alta stagione o di piena occupazione delle strutture o per costi di servizi già resi e non rimborsabili - che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto, nonché nella conferma pratica o contratto di viaggio Per tutte le conferme relative a:
a) solo soggiorno (hotel, villaggio o appartamento)
b) pacchetto con soggiorno + nave con tariffa speciale (formula cosiddetta "promo nave")
c) pacchetto con soggiorno + volo charter (I.T.C.) o linea charterizzata (voli inseriti nella programmazione Nicolaus che danno diritto al trasferimento terrestre collettivo gratuito), si applicheranno sempre le seguenti penali.
- 10% della quota di partecipazione sino a 30 gg di calendario prima della partenza;
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 21 gg. di calendario prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione da 20 a 14 gg. di calendario prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 13 a 3 gg. lavorativi (escluso il sabato) prima della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.
Nessun rimborso spetterà al cliente nei seguenti casi:
- annullamento nel giorno di partenza;
- mancata presentazione nel giorno previsto di arrivo presso la struttura o all'aeroporto di partenza senza darne preventiva comunicazione all'organizzatore (no show);
- interruzione del viaggio o soggiorno;
- impossibilità di poter effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti di identità o di qualsiasi altro adempimento necessario per effettuare il viaggio;
Il controllo della validità dei documenti è obbligo personale non delegabile del turista.
Fanno ulteriore eccezione le prenotazioni confermate su particolari strutture alberghiere, chiaramente evidenziate all'atto del preventivo e della eventuale conferma, il cui importo della penale verrà stabilito e comunicato di volta in volta nei supporti durevoli.
Tali penali saranno comunicate al momento della conferma della prenotazione e saranno indicate in estratto conto. Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.
La non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'organizzatore.
4. Nel caso di gruppi precostituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto.
5. Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea o charter con tariffe speciali non rimborsabili. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolamentate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.
6. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:
- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
- l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.
7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.
8. In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

11. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.
2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.
3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.
4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.
Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere – se del caso – una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno.
L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.
Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili con quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, 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.

12. SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

1. Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.
2. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.
Ogni modifica richieste dal viaggiatore a prenotazioni già accettate non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso qualsiasi richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno € 30,00 per pratica, a titolo di costi amministrativi e gestionali.
Potranno essere prese in considerazione, con tale addebito, unicamente le seguenti richieste:
- cambio nome nelle pratiche di solo soggiorno fino a 7 gg. lavorativi prima dell'inzio del soggiorno stesso.
- cambio tipologia camera, previa disponibilità e corresponsione della eventuale differenza per la nuova sistemazione.
- cambio nome nelle pratiche comprendenti trasporto con volo speciale (charter) ITC, unicamente se comunicato 7 gg. lavorativi prima della partenza.
Non saranno possibili variazioni di nominativi per le pratiche comprendenti volo di linea regolari e/o low cost e pratiche comprendenti biglietti di trasporto con nave o treno, se non con la corresponsione delle penali previste da tali vettori per i casi specifici (si rimanda alle condizioni generali dei singoli vettori).
Le modifiche di date non potranno mai essere considerate variazioni semplici di contratto come sopra descritto, ma saranno trattate come cancellazioni secondo quanto previsto dall'art.10 delle presenti condizioni generali.
La diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" regolato sempre dalle disposizioni dell'art.10.

13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:
2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato http://www.poliziadistato.it/articolo/191/.
3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.
In ogni caso i viaggiatori 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.viaggiaresicuri.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 viaggiatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.
4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.
5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio\politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiaresicuri.it.
Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.
6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.
7. I viaggiatori dovranno inoltre 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, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.
8. Il viaggiatore 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.
9. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'organizzatore (cfr art. 6, comma 1° lett. h).

14. 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 membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore 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 viaggiatore (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 delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47 .

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso 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, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.
a. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.
b. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

17. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore.
2. Ai fini del rispetto dei termini o periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

18. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternati.
L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e\o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e\o danneggiamento del bagaglio.
I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme – modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte.
In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

21. GARANZIE AL VIAGGIATORE - FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI (art. 47 Cod. Tur.)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore.
Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e\o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.
Le modalità per accedere alla garanzia e i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono indicati nel sito del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori", all'indirizzo www.fondoastoi.it, in quanto soggetto giuridico al quale aderisce NICOLAUS TOUR SRL.
Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del viaggiatore, consente la remissione nei termini medesimi.
L'indirizzo web del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori" è riportato altresì nei siti, nei cataloghi e nei documenti relativi al contratto di acquisto di pacchetto.

22. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5).

23. LIMITI DI ETÀ

Le condizioni contrattuali praticate ed i servizi previsti nel presente catalogo relativi a precisi limiti di età si intendono riferiti a clienti che non hanno ancora compiuto gli anni al momento dell'ingresso in struttura.

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, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302.
Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo servizio turistico, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.
B) INFORMATIVA PRIVACY
Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali , il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente – a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali , la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo – potrà essere esercitato nei confronti del titolare del trattamento. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte dell'organizzatore si rimanda alla specifica sezione del sito www.nicolaus.it, contenente la Privacy Policy.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N°38/2006 .

"La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".

SCHEDA TECNICA
Organizzazione tecnica: Nicolaus Tour Srl
Società con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di Erregi Holding srl
P.IVA - C.F. 01517830749
Via Foggia, sn (C.da Santa Caterina) – 72017 Ostuni (Br)
nicolaustour@pec.nicolaus.it. / T. +39 0831 301000

Aut. Regione Puglia: n. 239 del 28/05/1999
Assicurazione: Nicolaus Tour srl è coperta da Polizza Assicurativa RC n. 4301820 emessa da EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA.

Le tariffe riportate in catalogo sono espresse in Euro.La validità del presente catalogo va dal 01/01/2020 al 31/12/2020

Azienda con sistema di gestione conforme alla ISO 9001

GARANZIE PER I VIAGGIATORI ©
NICOLAUS TOUR Srl in ottemperanza delle disposizione dell'art. 47 Cod. Tur. aderisce al "FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI"
C.F. 97896580582, Iscr. Reg. P.G. n. 1162/2016