

## Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

### 1. OGGETTO

Tourist Services S.r.l. svolge l'attività di intermediazione di singoli servizi turistici e l'attività di organizzazione e vendita di pacchetti turistici. I servizi ed i pacchetti turistici proposti sul sito e sui cataloghi a marchio Rhegion Travel saranno offerti in vendita alle condizioni nello stesso descritte fatto salvo la validità dei cataloghi e quanto comunicato all'atto della richiesta di prenotazione.

### 2. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - dalla 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 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

### 3. DEFINIZIONI

Nel presente contratto si intende per:

a) organizzatore di viaggio, il

soggetto che realizza un pacchetto turistico 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 verso un corrispettivo forfetario;

c) viaggiatore o consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purchè 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.

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio, che

costituiscono parte significativa del pacchetto turistico (art.34 Cod. Tur.).

I pacchetti turistici possono essere venduti direttamente dall'organizzatore o anche tramite un venditore.

Nel presente contratto l'organizzatore di viaggio è la Tourist Services srl che esercita tale attività sotto il marchio Rhegion Travel.

### 4. 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 da parte della Rhegion Travel è subordinata alla disponibilità dei posti. La stessa si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui Rhegion Travel invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista direttamente o all'agenzia di viaggi intermediaria.

L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma

2 Cod. Tur. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare per iscritto al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

#### 5. PAGAMENTI

All'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere corrisposto un acconto del 25% del prezzo del pacchetto turistico; il saldo dovrà essere versato entro 20 gg prima dalla data di partenza. Nel caso il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, lo stesso deve essere interamente pagato all'atto della prenotazione. Per le prenotazioni effettuate nei 20 gg precedenti la data di partenza l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

#### 6. CESSIONE/ RECESSO

Il Viaggiatore che sia nell'impossibilità di usufruire del

soggiorno prenotato può cedere la propria prenotazione alle seguenti condizioni:

1. l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;
2. il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod.

1. Cons.);
3. i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
4. il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

A seguito della cessione, il cedente ed il cessionario sono solidalmente obbligati per il pagamento del prezzo del pacchetto turistico e delle spese derivanti dalla cessione.

Si precisa che in alcuni casi (in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione) la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore.

In caso di recesso dal contratto di viaggio, il viaggiatore è comunque tenuto al pagamento della quota gestione pratica.

Il Viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto senza corrispondere

alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi:

- aumenti del prezzo del servizio/pacchetto turistico eccedenti il 10% rispetto a quello acquistato al momento della prenotazione;
- modifiche essenziali del contratto richieste dopo la conclusione del contratto dall'Organizzatore e non accettate dal Viaggiatore.

A tal fine si precisa che il Viaggiatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di accettare o di recedere entro due giorni lavorativi dalla ricezione della proposta di modifica.

Nelle ipotesi indicate, ovvero allorché l'organizzatore annulli il pacchetto turistico prima della partenza, per qualsiasi motivo tranne che per colpa del viaggiatore stesso, quest'ultimo ha i seguenti, alternativi, diritti:

- 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 parte di prezzo già corrisposta.

Il Viaggiatore dovrà dare comunicazione scritta 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.

Sempre che ne fornisca specifica prova, il Viaggiatore ha diritto al risarcimento degli eventuali danni ulteriori che avesse subito in dipendenza della mancata esecuzione del contratto.

Al Viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza allorchè l'annullamento del viaggio dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente indicato, ed il Viaggiatore abbia ricevuto comunicazione del mancato raggiungimento del numero almeno dieci giorni prima della data fissata per la partenza, ovvero allorchè annullamento dipenda da cause di forza maggiore, non verrà riconosciuto il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Qualora il Viaggiatore intenda recedere dal contratto al di fuori delle ipotesi elencate al precedente punto si applicheranno le condizioni di seguito riportate:

#### 7. PENALI

- 25% del prezzo pattuito dal 30° al 21° giorno lavorativo prima della partenza

- 50% del prezzo pattuito dal 20° al

11° giorno lavorativo prima della partenza

- 75% del prezzo pattuito dal 10° al 3° giorno lavorativo prima della partenza

- 100% del prezzo pattuito dopo tali termini.

Nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà all'inizio del soggiorno o rinuncerà durante lo svolgimento del soggiorno stesso.

Tali condizioni sono derogate quando Rhegion Travel agisce come intermediario di vendita di servizi autorizzato nella sua attività di Agenzia di Viaggi (es. biglietteria area/treni/navi ecc.) per cui le penali da applicare sono quelle previste dall'organizzatore principale del viaggio (Vettore aereo, altro Tour operator ecc.). Inoltre le penali qui riportate possono essere superate da ogni specifico contratto di vendita stipulato tra Rhegion Travel e la parte contraente per regolare uno specifico pacchetto turistico.

#### 8. OBBLIGHI DEL TURISTA

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai viaggiatori sono fornite le informazioni relative agli obblighi sanitari e alla documentazione richiesta dai Paesi di destinazione.

In ogni caso i Viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne

l'aggiornamento presso le

competenti autorità adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. I turisti dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza 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. Il turista con l'acquisto del pacchetto dichiara di aver acquisito e valutato autonomamente le informazioni circa la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati per i quali si assume integralmente il rischio di non utilizzabilità oggettiva o soggettiva in caso di accadimenti sociali, sanitari o di carattere naturale che si possano verificare tra la data di acquisto ed il periodo stabilito per il soggiorno. I turisti dovranno inoltre attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza 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 turisti 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. Il turista 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 turista 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 turista 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. Il turista dichiara e riconosce di assumersi la piena responsabilità circa l'operato dell'organizzatore e/o intermediario da lui stesso

selezionato in relazione alle informazioni ricevute, alla consegna dei documenti nonché per il corretto e puntuale pagamento del corrispettivo dovuto a Tourist Services Srl per i servizi turistici dallo stesso prenotati/acquistati. In caso di mancato pagamento del corrispettivo Tourist Services Srl avrà la facoltà di risolvere il contratto di viaggio di diritto mediante invio di semplice comunicazione scritta presso.

#### **9. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

Dopo la partenza, allorché una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, tranne che per un fatto proprio del Viaggiatore, l'Organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del soggiorno programmato, non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Viaggiatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

#### **10. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE**

La responsabilità dell'Organizzatore nei confronti del Viaggiatore per eventuali danni subiti a causa del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni previste dal presente

contratto è regolata dalle leggi e dalle convenzioni internazionali richiamate al precedente **articolo 2. Fonti legislative.**

Pertanto, in nessun caso la responsabilità dell'Organizzatore, a qualunque titolo insorgente, nei confronti del Viaggiatore potrà eccedere i limiti previsti dalle leggi e convenzioni sopra richiamate, in relazione al danno lamentato. L'Agente di Viaggio (Venditore) presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico, non risponde in alcun caso della organizzazione del viaggio, ma risponde esclusivamente delle obbligazioni nascenti nella sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi e convenzioni sopra citate.

È esclusa in ogni caso la responsabilità dell'Organizzatore e del Venditore qualora l'inadempimento lamentato dal Viaggiatore dipenda da cause imputabili al viaggiatore stesso, ovvero imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto, ovvero sia dovuto a caso fortuito od a forza maggiore.

L'Organizzatore, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali danni che derivino da prestazioni di servizi fornite da terzi estranei e non facenti parte del pacchetto turistico, ovvero che derivino da iniziative autonome



assunte dal Viaggiatore nel corso dell'esecuzione del viaggio.

### 11. RECLAMI

Ogni mancanza dell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Viaggiatore mediante tempestiva presentazione di reclamo, affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore, possano verificare il merito di quanto asserito dal turista e porne tempestivo rimedio. Inoltre il viaggiatore deve immediatamente segnalare al prestatore di servizio interessato, i disservizi riscontrati. Il Viaggiatore deve altresì, a pena di decadenza, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, all'Organizzatore ed al venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di rientro presso la località di partenza.

### 12. ASSICURAZIONE – FONDO NAZIONALE DI GARANZIA

La Tourist Services srl – Rhegion Travel ha, al momento, con FILO DIRETTO ASSICURAZIONI la polizza di Responsabilità Civile Professionale n. 1505001235/X – massimale assicurato € 2.100.00,00 conformemente agli artt 94 e 95 Codice Consumo a garanzia degli adempimenti nascenti da contratti di viaggio regolati dalle presenti condizioni generali.

Il Fondo Nazionale di Garanzia istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario o dell'organizzatore:

- a) rimborso del prezzo versato;
- b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 e le istanze di rimborso al Fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza. L'organizzatore concorre ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. Per presentare domanda di intervento del Fondo, fuori dai casi di urgenza in cui non è richiesta alcuna formalità, il consumatore deve inoltrare apposita richiesta alla Direzione Generale per il Turismo del Ministero dello Sviluppo Economico, Comitato di gestione del Fondo di Garanzia. La domanda, da presentarsi entro tre mesi dalla data prevista per la conclusione del viaggio, al fine di

consentire al Fondo di avvalersi del diritto di rivalsa, dovrà essere corredata da:

- contratto di viaggio in originale;
- copia della ricevuta del versamento della somma corrisposta all'agenzia di viaggio;
- ogni elemento atto a comprovare la mancata fruizione dei servizi pattuiti.

Per ogni altro elemento afferente le modalità di funzionamento ed intervento del Fondo di Garanzia, non espressamente indicati nelle presenti condizioni generali, si rinvia al Decreto Ministeriale del 23 luglio 1999 n. 349.

### Addendum condizioni generali di contratto di intermediazione 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, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

L'intermediario che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista 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) 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 comma 1; art. 5 comma 2; art. 8; art. 11.

L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi 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.).

#### **13. FORO COMPETENTE**

Per qualunque controversia che dovesse insorgere tra la Tourist Services srl – Rhegion Travel- e i venditori o altri professionisti che erogano servizi in occasione dei contratti di vendita di pacchetti turistici, il foro esclusivamente

competente sarà quello di Reggio Calabria.

Per le controversie che dovessero insorgere tra la Tourist Services srl –Rhegion Travel ed i consumatori di pacchetti turistici, il foro competente sarà quello di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

Prima di adire l'Autorità Giudiziaria, le controversie saranno demandate all'Ufficio di Conciliazione della Camera di Commercio di Reggio Calabria e risolte secondo il regolamento da questa adottato.

#### **14. TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati personali di terzi che interagiscono con la nostra società sono trattati nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali Dlgs 196/2003. I dati personali dei clienti che prenotano un soggiorno e/o servizio con la nostra società sono trattati per il solo scopo attinente l'attività commerciale. Le finalità e modalità del trattamento sono indicate nell'informativa ex art 13 Dlgs 196/2003 che viene consegnata al cliente con separato documento scritto o che viene fornita anche verbalmente in caso di impossibilità a fornirla per iscritto.

#### **15. INFORMAZIONE AI SENSI DELLA LEGGE 38/2006**

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.

#### **16. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione delle strutture è quella indicata dalle autorità competenti. La Rhegion Travel si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione delle strutture e conseguentemente una propria classificazione che può essere diversa rispetto a quella ufficiale; pertanto, in base a questi elementi, il cliente è in condizione di valutare in modo autonomo la classificazione ed accettarla.