

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

ART. 1 – FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetti turistici che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale è disciplinata dal D. Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 (il “Codice del Turismo” – Artt. 32 – 51), così come modificato dal D. Lgs. 21 maggio 2018 n. 62.

ART. 2 – DEFINIZIONE DI “PACCHETTO TURISTICO”

Ai sensi dell’art. 33 del Codice del Turismo, i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi e le vacanze risultanti dalla combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati:

- a) trasporto di passeggeri;
- b) alloggio che non sia parte integrante del trasporto passeggeri e non sia destinato a fini residenziali o per corsi di lingua di lungo periodo;
- c) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A;
- d) qualunque altro servizio turistico che non sia parte integrante di uno dei servizi turistici indicati alla lettere a) b) e c) e non sia un servizio finanziario o assicurativo, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:
 - 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del Turista 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 di servizi turistici, sono:
 - i) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il Turista acconsenta al pagamento;

- ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
- iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga;
- iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al Turista 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 Turista, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano 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.

Altre definizioni:

- “Turista”: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso;
- “Organizzatore”: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al Turista a un altro professionista;
- “Venditore”: il professionista diverso dall'Organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un Organizzatore;
- “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;

- “difetto di conformità”: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.

ART. 3 – INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l’Organizzatore e, ove il pacchetto turistico sia venduto tramite un Venditore, anche quest’ultimo, forniscono al Turista, eventualmente anche a mezzo di sistema informatico, il modulo informativo standard di cui all’Allegato A, parte I o II, del Codice del Turismo, nonché le informazioni concernenti gli aspetti indicati dall’art. 34 del Codice del Turismo (ovvero le caratteristiche principali dei servizi turistici offerti, la denominazione ed i recapiti dell’Organizzatore e del Venditore, il prezzo totale del pacchetto turistico, incluse le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, le tasse ed imposte ed i costi aggiuntivi, le modalità di pagamento, il numero minimo di partecipanti richiesto per il pacchetto, le informazioni generali in materia di passaporti e visti, le informazioni sulla facoltà di recesso del Turista e sulla sottoscrizione di un’assicurazione che copre le spese di recesso e le spese di assistenza, gli estremi della copertura assicurativa dell’Organizzatore per la responsabilità civile a favore del Turista, etc.).

ART. 4 – PRENOTAZIONI, CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO E ADEMPIMENTI ACCESSORI

1. La proposta di prenotazione deve essere redatta dal Turista su apposito modulo contrattuale, disponibile anche in formato elettronico sul sito web dell’Organizzatore, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Turista stesso, che ne riceve copia. Il Turista deve comunicare all’Organizzatore eventuali

richieste specifiche, che si considerano oggetto del contratto solo se possibili.

2. L’accettazione della prenotazione si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto di pacchetto turistico, soltanto nel momento in cui l’Organizzatore sottoscrive a sua volta il contratto o invia al Turista, a mezzo di sistema informatico, la relativa conferma. L’Organizzatore o il Venditore, al momento della conclusione del contratto o appena possibile, fornisce al Turista una copia o una conferma del contratto.

3. Il contratto di pacchetto turistico contiene tutte le informazioni di cui all’art. 3, par. 1, delle Condizioni Generali di Vendita (di seguito “CGV”), nonché le ulteriori informazioni indicate dall’art. 36, comma 5, del Codice del Turismo (tra le quali, ad esempio, le richiest

ART. 5 – PAGAMENTI

1. All’atto della conclusione del contratto, il Turista deve versare

(i) l’acconto del 30% del prezzo del pacchetto turistico, se la prenotazione è stata effettuata oltre trenta giorni prima della data di partenza (in questo caso, il saldo deve essere versato almeno trenta giorni prima della partenza);
(ii) il saldo, se la prenotazione è stata effettuata meno di trenta giorni prima della data di partenza.

2. Il mancato pagamento delle suddette somme da parte del Turista all’Organizzatore entro le date stabilite attribuisce all’Organizzatore la facoltà di risoluzione di diritto del contratto di pacchetto turistico per fatto e colpa del Turista, con conseguente applicazione delle penali previste dall’Art. 7, par. 5, delle CGV

ART. 6 – MODIFICHE AL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

1. Cessione del contratto di pacchetto turistico a un altro Turista.

a) Il Turista, previo preavviso dato all'Organizzatore su supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima della partenza, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

b) Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi della cessione (incluse le spese amministrative e di gestione delle pratiche).

2. Revisione del prezzo.

a) Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, il prezzo può essere diminuito o aumentato soltanto se il contratto lo prevede espressamente e precisa le modalità di calcolo per la revisione del prezzo.

b) Il prezzo può essere aumentato, previa comunicazione giustificata al Turista almeno trenta giorni prima della partenza, esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti: a) il prezzo del trasporto dei passeggeri in funzione del costo del carburante; b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e di imbarco dei porti ed aeroporti; c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto (le quotazioni sono calcolate col valore di cambio USD/ Euro di 1EUR:1.10 USD alla data del 19/07/2018).

c) Se l'aumento del prezzo di cui al presente articolo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, si applica l'Art. 7 delle CGV.

3. Modifica di altre condizioni del contratto di pacchetto turistico. Prima della partenza,

l'Organizzatore che sia costretto a modificare in modo significativo una o più delle caratteristiche principali dei servizi turistici offerti o non possa soddisfare le richieste specifiche del Turista ne dà immediato avviso in forma scritta al Turista, direttamente o tramite il suo intermediario. Il Turista, entro un periodo ragionevole di tempo specificato dall'Organizzatore, può accettare la modifica oppure recedere. In questo caso, si applica l'Art. 7 delle CGV. Se le modifiche comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il Turista ha diritto ad una adeguata riduzione del prezzo.

ART. 7 – RECESSO DEL TURISTA

L'Organizzatore può recedere dal contratto prima della partenza e offrire al Turista il rimborso integrale dei pagamenti effettuati fino a quel momento se

a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'Organizzatore comunica il recesso dal contratto al Turista 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;

b) l'Organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al Turista senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

ART. 8 – ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

1. Il Turista può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- (i) aumento del prezzo complessivo del pacchetto turistico in misura eccedente l'8%;
- (ii) modifica significativa di una o più delle caratteristiche principali dei servizi turistici offerti che sia stata proposta dall'Organizzatore dopo la conclusione del contratto (ma prima della partenza) e che non sia stata accettata dal Turista;
- (iii) impossibilità dell'Organizzatore di soddisfare le richieste specifiche del Turista previamente accettate
- (IV) in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto.

2. Nei casi di cui al paragrafo 1 del presente articolo, il Turista ha alternativamente diritto

- (i) 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;
- (ii) a recedere dal contratto e ottenere la restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta, da effettuare entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

3. Il Turista può esercitare i diritti sopra previsti anche quando la modifica o l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti o da casi di forza maggiore o caso fortuito relativi al pacchetto turistico acquistato. In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il Turista ha diritto di

recedere dal contratto entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Tuttavia, nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso.

4. Il Turista deve comunicare la propria decisione (accettazione della modifica/ pacchetto sostitutivo o recesso) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso relativo a uno degli eventi di cui al paragrafo 1 del presente articolo. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata.

5. Qualora il Turista receda dal contratto prima della partenza e al di fuori dei casi elencati al paragrafo 1 del presente articolo, al Turista sarà addebitata una penale indipendentemente dal pagamento di eventuali acconti. L'importo della penale sarà quantificato sommando la quota forfettaria individuale di gestione della pratica, i premi assicurativi e le percentuali della quota di partecipazione indicate sul sito del Venditore e calcolate in base a quanti giorni prima della partenza è avvenuto l'annullamento. In particolare:

- Se il recesso è comunicato oltre 30 giorni prima della partenza, la penale di 150€ per persona per i voli charter e nei pacchetti senza trasporto, per i voli low cost, regolari e a Medio raggio 250€ per persona, per i voli a Lungo Raggio 450€ per persona.
- Se il recesso è comunicato da 30 a 21 giorni prima della partenza, la penale sarà del 30%(*)
- Se il recesso è comunicato da 20 a 15 giorni prima della partenza, la penale sarà del 50%(*)
- Se il recesso è comunicato da 14 giorni prima al giorno della partenza, la penale sarà del 100% (*) (*) per un minimo di 450€ per i viaggi

a lungo raggio, 250€ medio raggio e 150€ per i charter e low cost

Tutte richieste di modificazione o annullamento devono essere comunicate all'organizzatore, direttamente o tramite comunicazione all'agenzia di viaggi che ha venduto il pacchetto turistico, via mail o per lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. La data del timbro postale o la data del ricevimento della mail farà fede per applicare le penali di annullamento.

Tutte le modifiche di data o di destinazione, la mancata registrazione all'aeroporto, assenza di presentazione il giorno della partenza, il cambiamento dei partecipanti diverso dalla cessione di contratto di cui all'art. 6.1 delle CGV così come l'impossibilità di partire per la non presentazione dei documenti di viaggio (passaporto, visa, certificati di vaccinazione, etc) costituiscono un annullamento.

Un errore sull'ortografia dei nomi dei partecipanti costituisce una modificazione. Alle penalità indicate qui sopra saranno sistematicamente aggiunte le spese fatturate dalle compagnie aeree. In oltre, tutte modifiche di nome dopo l'emissione dei biglietti sarà considerata come un annullamento. In tutti i casi le assicurazioni sottoscritte con l'organizzatore non saranno rimborsate.

ART. 9 – RECLAMI E DENUNCE

1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve – a pena di decadenza – essere contestata dal Turista mediante tempestivo reclamo, anche ai fini di cui all'art. 1227 c.c., affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario

non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale.

2. Il Turista deve, a pena di decadenza, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento da parte dell'Organizzatore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

ART. 10 – CLAUSOLA DI RINVIO

Il Venditore é responsabile, avuto riguardo alla diligenza professionale richiesta, dell'esecuzione del mandato conferitogli dal Turista con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal Venditore o dai suoi ausiliari o preposti e deve indicare la propria qualità al Turista.

Art. 11 Garanzie al Turista

L'Organizzatore e il Venditore sono coperti da contratto di assicurazione n° 700 021 per la responsabilità civile a favore del Turista per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi assunti con i rispettivi contratti. Se l'Organizzatore diventa insolvente, i pagamenti sono rimborsati. Se l'Organizzatore diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. A tale fine, l'Organizzatore ha stipulato una protezione in caso di insolvenza con la Royal & Sun Alliance Group PLC (RSA), 153 Saint Honoré 75001 Parigi (Francia). La società Versailles Voyages é aderente all'APST (15 avenue Carnot 75 017 Paris).