

PREMESSA – NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

- a) il decreto legislativo n° 111 del 17.3.1995 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE dispone a protezione del consumatore che l'organizzazione ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 3 /1 lett. a d.lgs. 111/95);
- b) i clienti hanno diritto di ricevere copia del contratto di compravendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 del Dec. Leg. 111/95) che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all' art 18 delle presenti Condizioni generali di Contratto.

La nozione di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 2 /1 d. lgs 111/95) è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario e di durata superiore alle 24 ore ovvero per un periodo di tempo comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) ... che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

1) CONTRATTI DI VIAGGIO – FONTI LEGISLATIVE

Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono e dal Decreto Legislativo n. 111 del 17 marzo 1995, dalla Direttiva 90/314/CEE, dalle convenzioni internazionali in materia, ed in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 20 aprile 1970, resa esecutiva con legge 29 Dicembre 1977, n. 1084, dalla Convenzione di Varsavia del 12 Ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 Maggio 1932, n. 41 dalla Convenzione di Berna del 25 Febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con legge 2 Marzo 1963, n. 806, in quanto applicabili ai servizi oggetto del pacchetto turistico, nonché dalle previsioni in materia del codice civile e delle altre norme di diritto interno, in quanto non derogate dalle previsioni del presente contratto.

2) PRENOTAZIONI

Le prenotazioni dovranno essere redatte su appositi moduli contrattuali (anche elettronici) compilati in ogni loro parte e sottoscritti dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui " CLUANA VIAGGI SRL " invierà conferma scritta anche a mezzo telematico. L'agenzia di viaggi venditrice, in possesso di regolare licenza, potrà rilasciare al cliente, ai sensi dell'art. 6 del d. lgs 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Si dà atto che l'agenzia di viaggi rivenditrice ha nei confronti di " CLUANA VIAGGI SRL " la veste giuridica di intermediario ai sensi dell'art. 1.3 CCV oltre che rivenditore ex. art. 4 Dec. Leg. 111/1995, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite da " CLUANA VIAGGI SRL " in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal d. lgs 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

3) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione e le spese di iscrizione. Il saldo dovrà essere versato 20 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 20 giorni precedenti la data di partenza dovrà essere versato l'intero importo all'atto dell'iscrizione.

4) CESSIONE-RECESSO

5.1 Cessione della prenotazione - Il viaggiatore che sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per il viaggio, dopo aver informato l'Agente di viaggio e "CLUANA VIAGGI SRL " a mezzo lettera raccomandata o, in casi di urgenza, telegramma o telex che dovranno pervenire entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza indicando le generalità del cessionario (nome, sesso, data di nascita, cittadinanza). Tuttavia " CLUANA VIAGGI SRL " non sarà responsabile della eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte dei terzi fornitori di servizi. Il viaggiatore cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le spese supplementari risultanti da detta cessione; come stabilito al successivo articolo 7.

5.2 Recesso - In caso di recesso del contratto di viaggio, il viaggiatore è comunque sempre tenuto al pagamento della quota di iscrizione. Inoltre, qualora il recesso avvenga al di fuori delle ipotesi di cui il successivo art. 5.4, il viaggiatore è tenuto a versare, quale corrispettivo per il recesso - ex art. 1373, III comma, c.c. - quanto in appresso specificato

- da 59 a 30 gg prima dell'inizio del viaggio partecipazione;	10% della quota di
- da 29 a 15 gg partecipazione;	25% della quota di
- da 14 a 9 gg partecipazione;	50% della quota di
- da 8 a 4 gg partecipazione;	75% della quota di
- da 3 a 0 gg / interruzione del viaggio già intrapreso	nessun rimborso

Le medesime penali verranno applicate a chi non potesse usufruire il viaggi per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

I recessi da pratiche che prevedano prenotazioni di mezzi di trasporto di linea aerea, navale o ferroviaria, sono soggette per la parte riguardante il trasporto, alle penalità previste dalla IATA o dal singolo vettore.

5.3 Comunicazione del Recesso: la comunicazione del recesso dovrà pervenire in un giorno lavorativo (dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 19,00 e il sabato dalle 10,00 alle 13,00) antecedente quello di inizio del viaggio. Il calcolo dei giorni non include quello del recesso e include quello della partenza

5.4 Recesso senza penalità - Il viaggiatore potrà recedere dal contratto di viaggio, senza versare il corrispettivo per il recesso di cui al precedente art. 5.2 Il comma, in caso di modifica significativa da parte di " CLUANA VIAGGI SRL " di uno degli elementi essenziali del contratto, e cioè: aumento del prezzo del viaggio superiore al 10% del prezzo globale, slittamento della data di partenza superiore a 48 ore; modifica della categoria dell'albergo. In tal caso il viaggiatore sarà tenuto a comunicare, entro 48 ore dal ricevimento della comunicazione di modifica, se intende esercitare il diritto di recesso, ovvero accettare la modifica. In assenza di comunicazione da parte del viaggiatore, la modifica si intenderà accettata. Nel caso in cui il viaggiatore eserciti il diritto di recesso ai sensi del presente articolo 5.4, lo stesso potrà richiedere di usufruire di altro viaggio di pari valore (da scegliere fra le proposte disponibili a tale data su catalogo " CLUANA VIAGGI SRL " da cui è tratto il viaggio non effettuato). Se non intende usufruire di altro viaggio, il viaggiatore potrà richiedere il rimborso delle somme già versate, che gli verrà corrisposto entro 7 giorni dalla ricezione della comunicazione del recesso e della intenzione di non usufruire di proposte alternative.

5) PARTICOLARI ESIGENZE DEL VIAGGIATORE

Il viaggiatore è tenuto a far presente per iscritto sue eventuali particolari esigenze al momento della prenotazione. " CLUANA VIAGGI SRL " si riserva di accettare per iscritto dette richieste, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. " CLUANA VIAGGI SRL " farà pervenire al viaggiatore, tramite l'agente di viaggio, una comunicazione relativa ai costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

6) MODIFICHE RICHIESTE DAL VIAGGIATORE

Le modifiche richieste dal viaggiatore, dopo che la prenotazione è già stata confermata, non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possano essere soddisfatte. In ogni caso tale richieste (modifica del trattamento alberghiero e/o dei nomi dei partecipanti e/ tipologia di sistemazione) comporteranno l'addebito fisso di € 20,00 per pratica. Il cambiamento di complesso alberghiero/ strutture, modifica della data di partenza, diminuzione del soggiorno e/ o del numero di partecipanti saranno considerati recesso (totale o parziale) e renderanno pertanto applicabili le condizioni previste all'art. 5.2

7) CLASSIFICAZIONE ALBERGHI

La classificazione degli alberghi pubblicata da " CLUANA VIAGGI SRL " si riferisce esclusivamente a quella ufficiale, stabilita dalle 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 in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere al cliente una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

8) REGIME DI RESPONSABILITA'

" CLUANA VIAGGI SRL " risponde dei danni arrecati al cliente a causa 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 provocato dal cliente (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da quello estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che l'organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere come:

Scioperi - Sospensioni per avverse condizioni atmosferiche - Avvenimenti bellici - Disordini civili e militari - Sommosse - Calamità naturali - Saccheggi - Atti di terrorismo. Inoltre " CLUANA VIAGGI SRL " non è responsabile del mancato utilizzo dei servizi dovuti a ritardi o cancellazioni dei vettori aerei, marittimi e terrestri.

9) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto da " CLUANA VIAGGI SRL " nei confronti del cliente per eventuali danni subiti a causa del mancato od inesatto adempimento delle obbligazioni previste dal presente contratto è regolata dalle leggi e dalle convenzioni internazionali richiamate al precedente art. 2. Pertanto, in nessun caso la responsabilità di " CLUANA VIAGGI SRL ", a qualunque titolo insorgente, nei confronti del cliente potrà eccedere i limiti previsti dalle leggi e convenzioni sopra richiamate, in relazione al danno lamentato.

10) OBBLIGO DI ASSISTENZA

" CLUANA VIAGGI SRL " è tenuto a prestare le misure di assistenza al cliente imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. " CLUANA VIAGGI SRL " non è responsabile nei confronti del cliente per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

11) RECLAMI

Ogni mancanza dell'esecuzione del contratto, rilevata in loco dal cliente, dovrà essere segnalata immediatamente al prestatore di servizi interessato, e al nostro personale di assistenza qualora previsto, nonché per iscritto, entro il termine di decadenza di 10 giorni dalla data del rientro, all'agente di viaggi ed a " CLUANA VIAGGI SRL ".

12) CONTESTAZIONE DELLE QUOTE

" CLUANA VIAGGI SRL " in nessun caso, a viaggio avvenuto, accetterà contestazioni sulle quote di partecipazione, in quanto le stesse devono essere ritenute, in base alla qualità, quantità e tipo di servizi e prestazioni offerte, eque al momento della prenotazione.

13) BAGAGLIO

Il bagaglio viaggia a rischio e pericolo del cliente e " CLUANA VIAGGI SRL " non potrà essere in nessun caso ritenuto responsabile per l'eventuale perdita o danno.

14) ASSICURAZIONI - FONDO GARANZIA

" CLUANA VIAGGI SRL " è coperta con polizza assicurativa N. 4159815/E della "Navale Assicurazioni" per la responsabilità civile di cui agli art. 15 e 16 del d.lgs 111 /95.

Se non espressamente comprese nel prezzo, all'atto della prenotazione è possibile stipulare speciali polizze assicurative facoltative per le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni, rimpatrio e bagagli. Ai sensi dell'art. 21 d.lgs 111 /95 è prevista l'istituzione di un Fondo di Garanzia presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive di cui possono usufruire tutti i viaggiatori, in caso di insolvenza o di fallimento dell'Organizzatore, per il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio in caso di viaggio all'estero.

15) FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia sarà competente il foro di Macerata.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA ai sensi dell'art. 16 della l.269/98.

La legge Italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

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; art.li da 17 a 23; art.li da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione.

SCHEDE TECNICHE

I prezzi contenuti nei cataloghi di CLUANA VIAGGI SRL sono stati calcolati in base ai cambi e alle tariffe in vigore il 1 Gennaio 2008

Organizzazione Tecnica "CLUANA VIAGGI SRL" Civitanova Marche.

Garanzia assicurativa: "NAVALE ASSICURAZIONI" Polizza N. 4159815/E

Autorizzazione Comune di Civitanova Marche Prot. N° 4244 del 24/02/2003

Pubblicazione realizzata in conformità della legge Regione Marche N. 2 del 4 Gennaio 1987.

Archivio fotografico:

CLUANA VIAGGI SRL

ALBERGHI

ENTI NAZIONALI

UFFICI TURISTICI LOCALI

CLUANA VIAGGI SRL • CIVITANOVA MARCHE (MC)

• Via F.lli Rosselli, 3 – 2° piano • CAP 62012 • Tel **0733 774322** • Fax **0733.810735** • info@cluanaviaggi.com
P. IVA 01481280434 – C.C.I.A.A. MC 155944