

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI DIRETTAMENTE ORGANIZZATI DA: AGENZIA VIAGGI ARCADIA TOUR OPERATOR

1) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 Codice del Turismo Italiano e della Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 Novembre 2015, i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione da chiunque ed in qualunque modo realizzata di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario,

A) trasporto;

B) alloggio;

C) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico".

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 35 e 36 Codice del Turismo). Il contratto costituisce titolo per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui al successivo art. 18.

2) FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinato dagli artt. 32-51 nonies - del D.Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 come modificato dal D. Lgs 21 maggio 2018, n. 62 (di seguito il "Codice del Turismo"), nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

3) INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL CONSUMATORE

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore comunicano al consumatore, o attraverso quanto pubblicato in catalogo nelle pagine relative alla destinazione scelta, oppure attraverso preventivo o altro strumento di informazione ove trattasi di viaggio fuori catalogo, le seguenti informazioni:

a) Le caratteristiche principali dei servizi turistici quali:

- 1) La destinazione, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e il numero di notti comprese;
- 2) L'ubicazione e le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del Paese di destinazione;
- 3) I pasti forniti inclusi o meno;
- 4) Se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone con mobilità ridotta ne sarà data indicazione in catalogo o sarà indicato a seguito di richiesta del cliente.

b) La denominazione commerciale dell'organizzatore;

c) Il prezzo totale del pacchetto turistico comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese di gestione pratica;

d) Le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo;

e) Informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di una assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale del contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

f) Gli estremi della copertura di cui all'art. 47, comma 1,2,3 del Codice del Turismo.

4) SCHEDA TECNICA

Organizzazione tecnica Arcadia Tour Operator s.r.l. - viale Roma 61, - 47042 Cesenatico.

– Autorizzazione amministrativa n. **17493 DEL 17/12/1984**

– Polizza assicurativa RC n. **40126578 – UNIPOLSAI Assicurazioni SpA** ;

– L'Agenzia Arcadia Viaggi ha aderito al Fondo di Garanzia consortile VACANZE GARANTITE costituito dal Consorzio interno Vacanze Garantite, sulla base di quanto disposto dal Decreto Legislativo n.62 del 21 maggio 2018 – Sezione V – Protezione in caso di insolvenza o fallimento – Art. 47 comma 3.

5) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata,

con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legisl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

6) PAGAMENTI

L'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, deve essere versato all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il saldo dovrà essere effettuato 30 giorni prima dell'inizio del viaggio o, qualora la prenotazione avvenga nei 30 giorni precedenti la partenza, 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.

7) 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'organizzatore. Esso potrà essere variato soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse 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 costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata in catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata in catalogo o programma fuori catalogo.

8) RECESSO DEL CONSUMATORE

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art.6 in misura eccedente il 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 consumatore. Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:
 - ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
 - alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta.

Tale restituzione dovrà essere effettuata entro 14 giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati a titolo di penale – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 6 – il costo individuale di gestione pratica o quota di iscrizione, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello di inizio del viaggio):

- nessuna penale fino a 22 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;
- 50% sino a 11 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;
- 75% sino a 3 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio.

In ogni caso il recesso esercitato dopo il 3° giorno lavorativo antecedente la partenza, non dà diritto ad alcun rimborso. Nessun rimborso è previsto per il recesso causato dalla mancanza o dalla inidoneità dei documenti personali necessari all'espatrio o all'ottenimento del visto di ingresso dei Paesi che lo richiedono.

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse verranno comunicate all'atto della prenotazione.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

9) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

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: a) 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; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al consumatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

10) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di 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.

11) SOSTITUZIONI

Il viaggiatore previo avviso dato all'organizzatore può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 7 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 10 d.lgs.111/95) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

12) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno 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 ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. L'organizzatore non sarà in alcun modo responsabile di problemi derivanti dalla mancanza di adeguata documentazione necessaria. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

13) 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 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 una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

14) REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

15) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni costituenti il pacchetto turistico e i relativi termini di prescrizione sono disciplinati dagli art. 43- 46 del Codice del Turismo e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli art. 1783 e 1784 del Codice Civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

16) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore è esonerato dalle rispettive responsabilità quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

17) RECLAMI E DENUNCE (Tel. 0547 83090)

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore durante la fruizione del pacchetto affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

18) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi 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, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

19) FONDO DI GARANZIA

L'Agenzia Arcadia Viaggi ha aderito al Fondo di Garanzia consortile VACANZE GARANTITE costituito dal Consorzio interno Vacanze Garantite, sulla base di quanto disposto dal Decreto Legislativo n.62 del 21 maggio 2018 – Sezione V – Protezione in caso di insolvenza o fallimento – Art. 47 comma 3.

20) FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero sorgere in relazione al presente contratto, sarà competente il Foro ove ha sede l'Organizzazione.

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

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, non godono delle tutele previste dalla Direttiva Europea 2015/2302.

La presente pubblicazione è redatta conformemente alle disposizioni previste dalla Legge Regionale Emilia Romagna n. 7 del 31 marzo 2003.

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