

CONDIZIONI GENERALI

CONTRATTO DI VENDITA PACCHETTO TURISTICO

Premesso che :

a) il consumatore ha diritto di ricevere una copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 35 del Codice del Turismo), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

La nozione di pacchetto turistico (art. 34 del Codice del Turismo) é 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 qui di seguito elencati, venduti o offerti in vendita ad un prezzo forfettario e di durata superiore alle 24 ore, ovvero estendendosi per un periodo di tempo comprendente almeno 1 notte:

a)trasporto, b)alloggio, c)servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis)...che costituiscono parte significativa del "PACCHETTO TURISTICO".

Art. 1. ORGANIZZATORE – NORME APPLICABILI – FONTI LEGISLATIVE

Il pacchetto turistico oggetto del contratto è organizzato da PEPITA VIAGGI S.N.C. via Ristoro d'Arezzo, 68 52100 AREZZO tel. 0575 324500, autorizzazione amministrativa per agenzie viaggi e turismo n. 5/97 presentata alla Provincia di Arezzo. Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono, dalle convenzioni internazionali in materia, in quanto applicabili, ed in particolare 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, del regolamento Unione Europea n. 261/2004 e dall'allegato 1 al D.Lgs n. 79 del 23 maggio 2011 (Codice del Turismo), nonché tutte le normative previste nel Diritto Italiano in quanto applicabili. In qualsiasi tipo di contratto a prescindere dalla destinazione, il diritto applicabile é quello italiano.

Art. 2. CONTENUTO DEL CONTRATTO – DESCRIZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO

Il presente contratto è composto dalle Condizioni Generali qui riportate, nonché dal catalogo o dal programma a stampa o dal programma riportato nel sito web www.pepitaviaggi.com. La descrizione del pacchetto turistico oggetto del contratto è contenuta nelle descrizioni del catalogo o nel programma a stampa o nel programma pubblicato nel sito web www.pepitaviaggi.com.

Art. 3. PREZZO – REVISIONI - ACCONTI

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Esso potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in proporzione alle variazioni di : - Costi di trasporto, incluso il costo del carburante; - Diritti a 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.

a) Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed al costo dei servizi in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportato. Il consumatore avrà i tempi e le modalità per esercitare l'eventuale recesso come previsto al successivo art. 7.1

b) La prenotazione si intende perfezionata con il versamento dell'acconto riportato sul programma di viaggio.

c) Il saldo dovrà essere regolato entro 20 giorni prima della partenza. Qualora la prenotazione avvenga entro i 20 giorni precedenti la partenza, il Consumatore farà luogo al pagamento integrale contestualmente alla prenotazione.

d) Il mancato versamento del saldo darà luogo alla risoluzione del contratto con l'applicazione delle penali previste dal presente contratto al punto 7.2

Art. 4. ASSICURAZIONI – FONDO DI GARANZIA

L'Organizzatore ha stipulato ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo, le seguenti polizze assicurative:

- R.C. Polizza AGA INTERNATIONAL ALLIANZ ASSICURAZIONI N. 192280 RISCHI COPERTI: -

Responsabilità civile verso terzi R.C.T./R.C.P. e verso dipendenti R.C.O.; - R.C.O. responsabilità civile verso i prestatori di lavoro; - R.C.T. professionale, a garanzia adempimenti professionali relativi ai contratti di viaggio.

Ai sensi dell'art. 51 del Codice del Turismo, è stato istituito un Fondo di Garanzia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, di cui potranno usufruire tutti i Consumatori in caso di insolvenza o di fallimento del Venditore o dell'Organizzatore per il rimborso del prezzo versato ed il

rimpatrio in caso di viaggio all'estero. Il Fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extra-comunitari, in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'Organizzatore.

Art. 5 ACCORDI SPECIFICI

Il Consumatore può far presente all'atto della prenotazione, particolari richieste o esigenze che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, qualora ciò sia tecnicamente possibile.

In tal caso gli accordi specifici verranno inseriti nell'ambito del contratto.

Dopo la conclusione del Contratto, eventuali modifiche, siano esse richieste dal Consumatore, ovvero dall'Organizzatore, dovranno formare oggetto di specifico accordo, da redigersi per iscritto.

Art. 6 CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Consumatore qualora si trovi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico, può cedere il contratto ad un terzo, a condizione che questi soddisfi tutte le condizioni ed i requisiti per la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico. In tal caso il Consumatore deve dare comunicazione della propria intenzione di cedere il contratto all'Organizzatore a mezzo raccomandata A.R., o, in casi di urgenza, telegramma o fax, che dovrà pervenire entro e non oltre 4 gg. lavorativi prima della partenza indicando le generalità del cessionario (nome, cognome, sesso, data di nascita, cittadinanza...). Il cessionario dovrà soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio ex art. 39 del Codice del Turismo in particolare i requisiti relativi al Passaporto, ai visti, ai certificati sanitari. Per la cessione verranno addebitati Euro 15,00 per i viaggi in pullman, Euro 50,00 più eventuali spese aggiuntive per i viaggi in aereo o organizzati da altri tour operators, laddove sia possibile effettuare la variazione. A seguito della cessione il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati per il pagamento del pacchetto turistico e delle spese derivanti dalla cessione.

Art. 7 CONFERMA DEL VIAGGIO

Il viaggio potrà essere annullato dall'Organizzatore senza che tale avvenimento integri l'inadempimento contrattuale, fino a 21 giorni prima della partenza in caso di:

– mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti espresso nel programma di viaggio

– per cause di forza maggiore espresse dall' art. 1463 del Codice Civile

Gli acconti versati dai partecipanti verranno rimborsati.

Art. 8 RECESSO

Il Consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi :

- aumenti del prezzo del pacchetto indicato nel precedente art. 3, in misura eccedente il 10%

– 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 proposto dall'Organizzazione dopo la conclusione del contratto stesso prima della partenza e non accettato dal Consumatore. A tal fine si precisa che il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione delle proposte di modifiche. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata. Nelle ipotesi indicate, ovvero allorché l'Organizzatore annulli il pacchetto turistico prima della partenza, per qualsiasi motivo tranne che per colpa del Consumatore stesso, quest'ultimo ha i seguenti, alternativi, diritti: - usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente, o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di un pacchetto turistico di qualità inferiore, con restituzione della differenza di prezzo; - ricevere la parte di prezzo già corrisposta, entro 7 gg. lavorativi dal momento della comunicazione dell'intenzione di recedere o di accettare la proposta alternativa ai sensi del comma successivo, ovvero dell'annullamento. Il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere ovvero di usufruire di pacchetto turistico entro e non oltre 2 giorni dalla ricezione della proposta alternativa. Inoltre, ove ne fornisca specifica prova, il Consumatore ha altresì diritto al risarcimento degli eventuali danni ulteriori che avesse subito in dipendenza dalla mancata esecuzione del contratto. Il Consumatore non ha comunque diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, allorché l'annullamento del viaggio dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti, eventualmente indicato nel programma di viaggio ed il Consumatore abbia ricevuto comunicazione del mancato raggiungimento almeno 20 gg prima della data fissata per la partenza, ovvero allorché l'annullamento dipenda da cause di forza maggiore.

Art. 9 ANNULLAMENTO DEL CONSUMATORE (Politiche di cancellazione)

Qualora il Consumatore intenda recedere dal contratto di fuori dalle ipotesi elencate al precedente articolo 7, si applicheranno le seguenti Condizioni :

PENALI DI RECESSO PER VIAGGI IN PULLMAN

- Se un Consumatore iscritto ad un **viaggio in pullman dovesse rinunciare** avrà diritto al rimborso del costo del viaggio al netto delle penalità qui di seguito elencate:

- a) 10% della quota di partecipazione sino a 30 gg. prima della partenza
- b) 30% della quota di partecipazione da 29 a 16 gg. prima della partenza
- c) 50% della quota di partecipazione da 15 a 9 gg. lavorativi prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 8 a 3 gg. lavorativi prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione a meno di 3 gg. Lavorativi prima della partenza

PENALI DI RECESSO PER VIAGGI IN AEREO

- Se un Consumatore iscritto **dovesse rinunciare** ad un viaggio organizzato **da terzi o con un vettore aereo/navale o ferroviario**, avrà diritto al rimborso del costo del viaggio al netto delle penalità qui di seguito elencate:

- a)10% della quota di partecipazione fino a 60 gg. prima della partenza
- b)30% della quota di partecipazione da 59 fino a 30 gg. prima della partenza
- c)50% della quota di partecipazione da 29 fino a 15 gg. prima della partenza
- d)75% della quota di partecipazione da 14 fino a 7 gg. lavorativi prima della partenza
- e)100% della quota di partecipazione a meno di 7 gg. lavorativi prima della partenza

In nessun caso verrà restituita la quota di partecipazione per mancata presentazione alla partenza del viaggio e per mancanza o inadeguatezza dei documenti di identità.

In caso di viaggio organizzato tramite tour operator verranno applicate le penali di annullamento riportate sul catalogo di viaggio pubblicato.

Art. 10 MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Per tutti i tours organizzati l'ordine delle visite potrebbe essere modificato nella sequenza dello svolgimento, in ogni caso il contenuto del programma rimarrà invariato. Dopo la partenza, allorché una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, l'Organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Consumatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza fra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo risarcimento dell'eventuale maggior danno che si sia provocato al Consumatore. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il Consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'Organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno dal luogo di partenza o ad un altro luogo convenuto, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e dei posti, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuato fino al momento del rientro anticipato.

Art. 11 OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento di identità valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari o delle vaccinazioni obbligatorie che fossero eventualmente richiesti. In ogni caso essi dovranno verificare prima della partenza l'aggiornamento presso le competenti autorità (Questura o Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la centrale operativa telefonica al n. 06/491115), adeguandosi prima del viaggio. **In assenza di tale verifica nessuna responsabilità per la mancata partenza potrà essere imputata all'organizzatore.** Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzatore nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sovraesaminate obbligazioni. Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio nel 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 consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Art. 12 CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o con altro materiale informativo soltanto in caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Autorità Pubbliche dei paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, al fine di indicare nel dettaglio le caratteristiche qualitative delle sistemazioni alberghiere offerte e di rendere consapevole ed informata la scelta del Consumatore, l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire nel catalogo o nei documenti una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

ADDENDUM Si ricorda che i criteri di assegnazione delle categorie o stelle differiscono da paese a paese, ed in Italia anche da Regione a Regione.

Art. 13 RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

La responsabilità dell'Organizzatore nei confronti dei Consumatori per eventuali danni subiti a causa del mancato o inesatto adempimento delle prestazioni contrattualmente previste dal presente contratto è regolata dalle leggi e dalle convenzioni internazionali richiamate al precedente art. 1. Pertanto in nessuna caso la responsabilità dell'Organizzatore, a qualunque titolo insorgente, nei confronti del Consumatore, potrà eccedere i limiti previsti dalle leggi e dalle

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 delle prestazioni nascenti dalla organizzazione del viaggio, ma risponde esclusivamente delle obbligazioni previste dalle leggi e convenzioni sopra citate. E' esclusa in ogni caso la responsabilità dell'Organizzatore e del Venditore qualora l'inadempimento lamentato dal Consumatore dipenda da cause imputabili al Consumatore 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 Consumatore nel corso dell'esecuzione del viaggio.

Art. 14 LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dall'art. 44 e 45 del Codice del Turismo e comunque non previsto quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto dipenda da fatto proprio del consumatore o da fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile ovvero da causa fortuita o forza maggiore.

Il consumatore potrà esercitare il proprio diritto ad ottenere un risarcimento nel caso in cui l'inesatta esecuzione o l'inadempimento del contratto non sia di scarsa importanza come previsto dall'art. 1455 del Codice Civile.

Art. 15 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 ed il Venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (art. 11 e 12), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero in caso fortuito o di forza maggiore.

Art. 16 RECLAMI E DENUNCE

Il Consumatore ai sensi dell'art. 49 del Codice del Turismo, deve denunciare immediatamente all'organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi; in caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.; inoltre deve a pena di decadenza, sporgere reclamo mediante invio di un raccomandato A.R. o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche l'Organizzatore deve prestare al Consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art. 13 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, l'Organizzatore garantirà in ogni caso una sollecita risposta.

FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia insorta nell'esecuzione del contratto le parti accettano la composizione della controversia anche mediante riti alternativi previsti dalla legge. Per qualsiasi forma di controversia la competenza territoriale è determinata dalla sede legale dell'organizzatore.

ADDENDUM

PRIVACY Informativa ex. Art. 13 D.Lgs 196/03 (protezione dati personali).

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento é necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, é svolto nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi nel pacchetto turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex.art. 7 D.Lgs 196/03 contattando Pepita Viaggi S.n.c. info@pepitaiviaggi.com, titolare del trattamento.

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL DEC. REG. 20-27/1997

I vettori aerei comunicati e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999, sono soggetti al seguente regime di responsabilità:

- non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero
- per danni superiori a 100000 DSP (equivalenti a circa 120.000,00 €) il vettore aereo puo' contestare una richiesta di risarcimento solo se é in grado di provare che il danno non gli é imputabile
- in caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore é responsabile per il danno fino ad un massimo di 4150 DSP (circa 5000,00€)
- in caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella consegna dei bagagli il vettore aereo é responsabile per il danno fino a 1000 DSP(circa 1200,00 €)
- é possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al più tardi al momento dell' accettazione
- i vettori appartenenti a Stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopraindicato

La responsabilità del tour operator/agenzia di viaggi nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Codice del Consumo e dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate