

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI DIRETTAMENTE ORGANIZZATI DA: AGENZIA VIAGGI MISTER MIAO

1) PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO - Premesso che:

- il decreto legislativo n.79 del 23/5/2011 allegato 1 "Codice del Turismo", dalle previsioni in materia del Codice Civile, dalla L.R. N.7 del 31/03/2003, dispone a protezione del consumatore che l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'esplicitamento delle loro attività;
- il consumatore ha diritto da ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico, 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 è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi e le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- Trasporto
- Alloggio
- Servizi turistici non accessori al trasporto o alloggio che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

2) FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni - in quanto applicabili - della 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, nonché dal sopracitato Decreto Legislativo N.79 DEL 23/05/2011 (art. 32-51 - novies) così come modificato dal d.lgs. 62/2018 che attua la direttiva UE 2015/2302 e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDE TECNICHE

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
- estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo
- cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari; giorno o valore

4) 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 forniti dall'organizzatore in regola adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Leg. N. 79 del 23/05/2011, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5) 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 dall'organizzatore la risoluzione di diritto. **

6) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e 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.

7) 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 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 proposta dall'organizzatore dopo la conclusione dal 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'eccedente, 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 sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria adesione (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.

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.5/1 "comma 1" il costo individuale di gestione pratica o quota di iscrizione, i premi assicurativi, le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (nel calcolo dei giorni non si includono i sabati, il giorno della partenza nonché quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello di inizio del viaggio) oltre che i costi della biglietteria aerea (ove non rimborsabili) e le tasse aeroportuali (ove addebitate):

- Penale per il recesso da viaggi individuali o di gruppo in Europa con utilizzo dei servizi regolari del vettore (voli di linea e low cost):
 - 45% sino a 15 giorni lavorativi prima della partenza;
 - 75% sino a 7 giorni lavorativi prima della partenza.
- Nessun rimborso dopo tali termini

Da quanto sopra sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali o low cost. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive.

- Viaggi individuali o di gruppo in Europa con utilizzo dei servizi speciali del vettore (voli charter-bus) e viaggi intercontinentali, crociere marittime, soggiorni in appartamenti, soggiorni mare/monti:
 - 30% sino a 30 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;
 - 50% sino a 15 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;
 - 75% sino a 7 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio.

In ogni caso il recesso esercitato dopo il settimo 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 d'ingresso dei Paesi che lo richiedono. Nel caso di gruppi preconstituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

8) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza l'organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente articolo 7). Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo (con comunicazione che avverrà in forma scritta almeno 20 giorni prima della partenza), o da casi di forza maggiore e nel caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art.7), l'organizzatore che annulla (ex art.1469 bis n.5 Cod. Civ.), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitorie secondo quanto previsto dal precedente art.7.4° comma qualora fosse egli ad annullare.

9) 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 completati 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.

10) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 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 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 solidamente 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 sarebbe 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.

11) 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 che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzazione, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relativi al viaggio. I partecipanti saranno chiamati a rispondere dei danni che l'Organizzazione dovesse subire a causa della loro inadempienza alle obbligazioni elencate. Il consumatore 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 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.

12) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti pubbliche Autorità dei Paesi cui il relativo servizio si riferisca, è stabilita dall'Organizzazione in base a propri criteri di valutazione dei requisiti di idoneità.

13) REGIME DI RESPONSABILITÀ

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 o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, ragionevolmente prevedere o risolvere. Il venditore circo il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzatore 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.

14) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 nel testo modificato dall'Aja nel 1955 sul trasporto aereo internazionale; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) su contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 2.000 Franchi oro germinali per danno alle cose" previsto dall'art.13 n°2 CCV e di 5000 Franchi oro germinali per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art.1783 Cod.Civ.

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.13 e art.14), 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.

16) RECLAMI E DENUNCE (Tel.0547/331716)

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale vi porgano 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.

17) 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. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

18) FONDO DI GARANZIA

Il Fondo di Garanzia costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri a tutela dei viaggiatori per il caso di insolvenza o fallimento dell'organizzazione o del venditore ha cessato la propria attività il 30 Giugno 2016. Per i contatti di vendita dei pacchetti turistici stipulati entro il 30/06/2016 continua ad applicarsi la disciplina dell'art.51 del D.lgs. n.79 del 23/05/2011 e successive modificazioni. In sostituzione del fondo predetto, dopo l'17/2016, i contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. Tale obbligo si applica anche ai professionisti che agevolano servizi turistici collegati, per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori.

19) FORO COMPETENTE

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

20) INFORMATIVA OBBLIGATORIA

A GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI ASSUNTI VERSO I CLIENTI LA AGENZIA MISTER MIAO HA STIPULATO LA SEGUENTE POLIZZA IN OTTEMPERANZA ALLA NORMATIVA VIGENTE:
AG.VIAGGI MISTER MIAO - CESENA - LIC. 22235/98 Ammin.PROVIN.FORLI'-CESENA

POLIZZA N°7/2930/319/40126058 NAVALE ASSICURAZIONI S.p.A.

La polizza assicurativa sopra richiamata copre i seguenti rischi:

- Responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti alle persone dalla partecipazione ai programmi di viaggio;
- Garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi verso l'utente dei servizi turistici, nell'osservanza delle disposizioni previste in materia della Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) di cui alla L.27 dicembre 1977 n.1084

21) **recapito assistenza** CESENA tel. 0547/331716 - 24h 335/6106986.

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

A) 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. da 17 a 23; art. da24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificatamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art.4 1° comma; art.5; art.7; art.8; art.9; art.10 1° comma; art.11; art.15; art.17.

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

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della legge 3 agosto 1988 n.269 -"La Legge Italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero."



Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere

Privacy. Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'esplicitamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.