

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI DIRETTAMENTE ORGANIZZATI DA: AGENZIA VIAGGI LA TROTTOLA - FORLÌ

## PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

a) l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività;

b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 Cod. Cons.), 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" (art. 84 Cod. Cons.) 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 forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

a) trasporto;

b) alloggio;

servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) ..... che costituiscono parte significativa del "pacchetto turistico".

## 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 (COV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché dal Codice del Consumo approvato con Decr. Leg. n. 206/2005.

## INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

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 o viaggio su misura;

modalità e condizioni di sostituzione (Art. 89 Cod. Cons.);

cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutati, 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 fornite dall'organizzatore in regime adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 comma 2 Cod. Cons. 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 il saldo 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.

## 6) 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. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

costi di trasporto, incluso il costo dei carburanti;

diritti di 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.

I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.

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 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 sette 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 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° comma - il costo individuale di gestione pratica e la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura.

Per i viaggi organizzati direttamente, 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° comma - 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):

- 10% sino a 40 giorni lavorativi prima della partenza del viaggio;

- 25% sino a 21 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 idoneità dei documenti personali necessari all'espatrio o all'ottenimento del visto di ingresso del Paese 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 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 debitrice 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 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.

## 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 (ex art. 89 Cod. Cons.) 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.

## 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 e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza della regola 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. 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 è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di summa 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 classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni 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.

## 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 (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.

## 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 integrate dalle disposizioni della delibera della Giunta regionale Emilia-Romagna n. 2238/03 e succ. modificazioni e non può comunque superare i seguenti importi: 1.000.000 euro per danni alla persona, 500.000 euro per danni alle cose e 150.000 euro per danni patrimoniali.

## 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 (artt. 13 e 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 (Telef. 0543/31172 - 0721/64449 - 0541/309685)

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo 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.

## 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 special 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.

## 18) FONDO DI GARANZIA

È istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 Cod. Cons.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

a) rimborso del prezzo versato;

b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero

Il fondo deve altresì fornire un' immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracontinentali in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99 n. 349 e dalle disposizioni contenute nella delibera della Giunta Regionale Emilia Romagna n. 2795/04.

## FORO COMPETENTE

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

## 20) INFORMATIVA OBBLIGATORIA

Licenza/Autorizzazione Provinciale:

Sede Forlì - Amministrazione Provinciale Forlì/Cesena - nr. 30683/01

Succursale Rimini - Amministrazione Provinciale Rimini - nr. 210 del 07/12/2005

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti l'Agenzia organizzatrice ha stipulato le seguenti polizze in ottemperanza agli obblighi di legge: Agenzia Viaggi La Trottoia S.r.l. - Polizza nr. 4181236L - NNALE Assicurazioni SpA - R.C. Professionale Agenzie SICURE Regione Emilia Romagna pari ad 7,5 milioni.

Le polizze assicurative sopra richiamate coprono 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 dalla Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (COV) di cui alla L. 27 dicembre 1977, n. 1084 integrate dalle disposizioni della L. 7/03 e della delibera della Giunta regionale Emilia-Romagna n. 2238/03 e succ. modificazioni.

## 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 COV art. 1, n.3 e n.6; art. da 17 a 23; art. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattizioni specificamente 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 contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 4° comma; art. 5; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10° comma; art. 11; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relative al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

La presente pubblicazione è redatta conformemente alle disposizioni previste dalla Legge Regionale Emilia Romagna n. 7 del 31 marzo 2003 alla luce delle disposizioni previste in attuazione della succitata L.R. 7/03 della delibera di giunta n.2238/03 e succ. modificazioni sul testo approvato da Assotrasvi, Assoviaggi, Astvi e Fivet.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'Art. 17 della legge 6 febbraio 2006, nr. 38: "La Legge Italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".

**LA TROTTOLA**  
Agenzia Viaggi  
www.trottolaviaggi.com

LA TROTTOLA srl  
FORLÌ - Via G. Mameli, 21  
Tel. 0543.31172 - Fax 0543.21460  
info@trottolaviaggi.com

FILIALE: Centro Com. LE BEFANE  
RIMINI - Via Caduti di Nassirya, 20  
Tel. 0541.309685 - Fax 0541.307822  
befane@trottolaviaggi.com

GINGER TOUR di LA TROTTOLA srl  
FORLÌ - Via dei Fiergiti, 25  
Tel. 0543.370465 - Fax 0543.370457  
ginger@trottolaviaggi.com