

CONDIZIONI GENERALI

1) **PREMESSA.** Nozione di pacchetto turistico. Ai sensi dell'art. 2 n. 1 decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE: i pacchetti turistici hanno ad oggetto viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso», risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ad offerta in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscono parte significativa del «pacchetto turistico»;

2) **CAMPO DI APPLICAZIONE.** Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, si intende 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 dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/04/1970, nonché dal sovracitato Decreto Legislativo 111/95.

3) **PRENOTAZIONI.** La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta da parte dell'Organizzatore. Detta conferma verrà data dall'Organizzatore direttamente o tramite le agenzie di viaggio venditrici, in possesso di regolare licenza, sempreché le stesse siano munite di assenso rilasciato per iscritto di volta in volta dall'Organizzatore. Ciò non implica negoziazione dei pacchetti turistici al di fuori dei locali commerciali.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore al consumatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Leg. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) **PAGAMENTI.** All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione e i diritti di iscrizione al viaggio. 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 ammontare al momento dell'iscrizione.

5) **MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO.** I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino ai 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a 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 al costo dei servizi in vigore alla data della pubblicazione del programma come ivi riportata.

Se prima della partenza l'organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli è tenuto a darne tempestiva comunicazione al consumatore. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato.

Il consumatore che riceve una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, ovvero di accettare la modifica, che diverrà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione all'Organizzatore o al venditore entro 2 giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata. L'Organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzione alternative, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore, e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal consumatore per serie, giustificate e comprovate ragioni, 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, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile. Le modifiche da parte del consumatore a prenotazioni già accettate, obbligano l'Organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possano essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute.

6) **RECESSO DEL CONSUMATORE.** Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, soltanto allorché gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del precedente art. 5, 3° comma, nel qual caso, ove eserciti il recesso, ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto turistico, ovvero ad essere rimborsato della parte del prezzo già corrisposta al momento del recesso. Il pacchetto turistico di cui il consumatore decida di usufruire, dovrà essere di importo non inferiore a quello originariamente previsto. Se l'Organizzatore o, per suo conto, il venditore non sono in grado di proporre un pacchetto di importo equivalente o superiore, il consumatore ha diritto ad essere rimborsato della differenza. Al consumatore che receda dal contratto per casi diversi da quelli previsti nei precedenti commi del presente articolo, saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché a titolo di corrispettivo per il recesso somme non superiori a quelle di cui di seguito indicate:

A) Pacchetti turistici con servizi regolari di linea a tariffa normale e con soggiorni in albergo, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera:

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni prima della partenza;
- 75% della quota di partecipazione da 9 giorni a 3 giorni lavorativi (escluso festivi e prefestivi) 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.

B) Pacchetti turistici con voli regolari a tariffa speciale o IT con voli noleggiati o speciali (sino a 5 ore di volo non-stop) - Pacchetti turistici di gruppo con altri mezzi di trasporto.

- 10% della quota di partecipazione sino a 21 giorni di calendario prima della partenza;
- 30% della quota di partecipazione da 20 a 15 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione da 14 a 3 giorni lavorativi, escluso comunque il sabato prima della partenza;
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.

Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

7) **SOSTITUZIONI.** Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'Organizzatore ne sia informato per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;
- il soggetto subentrante rimborsi all'Organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione.

Il Cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione, se prevista. Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

8) **MANCATA ESECUZIONE.** Il consumatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art. 6, commi 1 e 2, anche nel caso in cui prima della partenza, l'organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del consumatore, comunichi la impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto.

L'organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo previsto dei partecipanti e sempre che ciò sia portato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicato dall'organizzatore.

In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al precedente art. 6 commi 1 e 2, l'Organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni ulteriore esborso.

9) **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, a tutte le informazioni fornitegli 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 inadempimento 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 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità di viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

10) **CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA.** La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri delle CEE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilito dall'Organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

11) **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 nei corsi 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 lo stesso organizzatore non poteva secondo la diligenza professionale ragionevolmente prevedere o risolvere.

12) **LIMITI DEL RISARCIMENTO.** Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle non più indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale: e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli artt. 1783 e seguenti c.c.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'Organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di «5.000 Franchi oro germinal per qualsiasi altro danno» previsto dall'art. 13 n° 2 CCV.

Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

13) **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 non è responsabile nei confronti del consumatore per inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

14) **RECLAMI E DENUNCE.** Il consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro 10 giorni 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.

Analogamente dovrà provvedere l'Organizzatore, anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

15) **ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO.** Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile stipulare 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.

16) **FONDO DI GARANZIA.** Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato istituito un Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Leg. 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- rimborso del prezzo versato;
 - 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 extracomunitari 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 ai sensi dell'art. 21 n. 5 Decr. Leg. 111/95.

17) **FORO COMPETENTE/CLAUSOLA COMPROMISSORIA.** Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro di Roma. Il presente programma è stato redatto conformemente alle disposizioni della Legge Regionale Lazio n. 10 del 27 gennaio 2000. Copia del programma è stata trasmessa per verifica all'Assessorato al Turismo della Provincia di Roma.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) **DISPOSIZIONE NORMATIVA.** 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; artt. da 17 a 23, artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione.

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. 3, comma 1; art. 4; art. 7; art. 9, comma 1; art. 10; art. 14, comma 1; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di viaggio o soggiorno organizzato o pacchetto turistico.

La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio, ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditori, soggiorno, ecc.).

C) **RECESSO DEL CONSUMATORE.** Al consumatore che receda dal contratto per qualsiasi motivo purché non imputabile al venditore, saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché a titolo di corrispettivo, somme non superiori a quelle di seguito indicate:

- Soggiorni in alberghi, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera:
 - le stesse somme previste dal punto A) art. 6, comma 3.
- Solo trasporto con voli noleggiati o speciali (sino a 5 ore di volo non-stop)
 - le stesse somme previste dal punto B) art. 6, comma 3.
- Solo trasporto con voli noleggiati o speciali (oltre 5 ore di volo non-stop)
 - Soggiorni in appartamenti, residence, ville e villaggi in formula affitto:
 - le stesse somme previste dal punto C) art. 6, comma 3.
- Solo trasporto con aerei di linea o con altri mezzi - Servizi turistici con accessori al trasporto o all'alloggio:
 - le stesse somme previste dai vari fornitori oltre alle spese di gestione delle pratiche.

ASSICURAZIONE

La Bernini Tours è coperta da Polizza Assicurativa n. 65/20344651 con UNIPOL per la responsabilità civile di cui agli art. 15/16 del D.L. del 17/03/95.

Edizione: Marzo 2006

Validità: dal 1° Marzo 2006 al 31 Dicembre 2006

Grafica, impianti, stampa: Grafica Romana s.r.l. - Roma

Foto Archivio: BERNINI TOURS s.r.l.

Organizzazione tecnica: BERNINI TOURS s.r.l. - Roma

Per informazioni e prenotazioni