CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Premessa

Le presenti condizioni sono valide per i **pacchetti turistici di organizzazione tecnica Oceanya.it di Travel Experience srl**.

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista\viaggiatore. Essa viene inviata dal tour operator all'agenzia di viaggio, quale mandataria del Turista e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il turista\viaggiatore deve tener bene a mente che esso dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1. Fonti Legislative

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata - fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - 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 – in quanto applicabile - nonché dal Codice del Turismo (artt. 32-51) e sue successive modificazioni e dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato.

2. Regime amministrativo

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo" , "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. Definizioni

Ai fini del presente contratto s'intende per:

a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 34 Cod. Tur. o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;

b) intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 34 Cod. Tur. verso un corrispettivo forfetario;

c) turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

4. Nozione di pacchetto turistico

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: "sono 'pacchetti turistici' le combinazioni di **almeno due tipi di servizi turistici** di trasporto, alloggio, noleggio veicoli o altro servizio turistico ai fini dello stesso viaggio se combinati da un unico professionista, ovvero, anche se siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, siano acquistati presso un unico punto vendita, oppure offerti ad un prezzo forfettario, ovvero pubblicizzati sotto denominazione di 'pacchetto' o denominazione analoga oppure, infine, combinati entro 24 ore dalla conclusione di un primo contratto, anche con processi collegati di prenotazione on-line".

5. Informazioni al turista

Scheda Tecnica - Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista le seguenti informazioni:

a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;

b) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111\05 (Art.11, comma 2 Reg. Ce 2111/15).

6. Prenotazioni

La proposta di compravendita di pacchetto turistico 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 della proposta di compravendita del pacchetto turistico si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria, che ne curerà la consegna al turista medesimo.

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 dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur., prima dell'inizio del viaggio. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Turista ed Organizzatore, per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria. Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

7. Pagamenti

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

a) la quota d'iscrizione o gestione pratica (vedi art. 8);

b) un acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Tale importo viene versato a titolo di caparra confirmatoria ed anticipo conto prezzo. Dove non diversamente specificato l'acconto sarà pari al 25% del costo del pacchetto esclusa la biglietteria aerea/ferroviaria/navale.

In casi di emissione di biglietteria aerea di linea o low cost, marittima, fluviale o ferroviaria l'intero prezzo di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto all'atto delle conferma della prenotazione alle penalità previste dalle compagnie aeree, ferroviarie e di navigazione a seconda della tariffa applicata. 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.

Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto turistico richiesto ed in ogni caso almeno 30 giorni prima della partenza.

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

3. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto da operarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del turista. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'Organizzatore.

8. 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 soltanto in conseguenza alle variazioni di:

a) costi di trasporto, incluso il costo delcarburante;

b) diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;

c) tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica del catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web. In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 (venti) giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare.

Il prezzo è composto da:

a) quota di iscrizione o quota gestione pratica;

b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o turista;

c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti;

d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai paesi meta della vacanza.

I prezzi dei voli di linea e low cost devono sempre essere intesi quali indicativi e sono sempre soggetti alle tariffe in corso ed applicate dalle compagnie aeree all'atto della prenotazione. Fatto salvo quanto diversamente richiesto all'atto dell'acquisto del volo o del pacchetto turistico che include il volo il biglietto verrà emesso all'atto della prenotazione. L'emissione posticipata del biglietto può comportare una variazione del prezzo dello stesso causata dagli adeguamenti applicati dalla compagnia aerea. L'Organizzatore si riserva il diritto di applicare e chiedere al consumatore il pagamento delle spese amministrative di revisione/ variazione pratica.

9. Obblighi del T.O. in caso di modifiche prima della partenza

Prima della partenza, l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove il turista non accetti la proposta di modifica di cui al capoverso precedente, potrà recedere senza pagamento di penali ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico, ove il Tour Operator sia in grado di offrirglielo, oppure gli è rimborsata, nei termini di legge, la somma di danaro già corrisposta comprensiva di quota di gestione pratica.

Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al primo capoverso. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Se l'Organizzatore annulla il pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, rimborserà a quest'ultimo, nei termini di legge, l'importo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati.

Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, oppure da causa di forza maggiore e caso fortuito.

10. Recesso del turista

1) Il turista può recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:

a) aumento del prezzo in misura eccedente l'8%;

b) 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 turista.

Nei casi di cui sopra, il turista ha alternativamente diritto:

a) ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, di qualità equivalente o superiore qualora l'organizzatore possa proporglielo. Se il servizio tutto compreso è di qualità inferiore, l'organizzatore deve rimborsare al consumatore la differenza di prezzo.

b) 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 turista 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.

2. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate ai precedenti commi del presente articolo, o di quelle previste dall'art. 7, comma 1, saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1 - il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata in Catalogo o Programma Fuori Catalogo o Viaggio su Misura dell'organizzatore, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi (es: visto turistico). Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

3. Da quanto sopra sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con e senza tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolamentate e molto più restrittive. Modifiche e annullamenti di voli di linea, voli low cost, traghetti, treni e crociere sono soggetti alle penalità previste dalle compagnie aeree, ferroviarie e di navigazione a seconda della tariffa applicata e potrebbero essere diverse da quelle esposte nel presente articolo.

4. Dove non diversamente specificato sul catalogo dell'organizzatore, la variazione o la cancellazione di un tour comporterà oltre alle penali previste ai commi 2 e 3 del presente articolo una penale sul costo dei servizi a terra (hotel, guide, transfer, visite, ingressi..) secondo la seguente scaletta:

fino a 60 giorni prima: 25% del costo del tour

da 59 a 30 giorni prima: 50% del costo del tour

da 29 al giorno della partenza o "no show": 100% del costo del tour

5. Dove non diversamente specificato sul catalogo dell'organizzatore, la variazione o la cancellazione di un tour di gruppo in pullman della durata di almeno 24 ore comporterà la penale secondo la seguente scaletta:

fino a 30 giorni prima: 10% del costo del tour

da 29 a 21 giorni prima: 25% del costo del tour

da 20 a 11 giorni prima: 50% del costo del tour

da 10 a 3 giorni prima: 75% del costo del tour

da 2 giorni al giorno della partenza o "no show": 100% del costo del tour

oltre agli oneri e spese da sostenersi per annullamento dei servizi, all'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi (es: visto turistico o sperse di apertura/gestione pratica).

6. Tutti i servizi/pacchetti acquistati con la formula "NO REFUND", "NON RIMBORSABILE", "ROULETTE", "MAGIC BOX" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare non sono nè rimborsabili nè modificabili e pertanto, in caso di modifica o annullamento, saranno fin da subito in penale al 100% del loro costo.

I viaggi giornalieri sono tutti in formula "NO REFUND". In ogni caso, nessun rimborso spetta al consumatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno. Nel caso di annullamento, per motivi non imputabili all'Organizzatore, di un pacchetto turistico costruito conformemente alle specifiche e personali indicazioni del contraente, c.d."viaggio su misura", questi sarà tenuto a rimborsare le eventuali spese sostenute per l'espletamento dell'incarico. Altresì il T.O. si riserva la facoltà di richiedere, in via subordinata, ad ogni singolo partecipante al viaggio le eventuali somme dovute a titolo di penale.

11. Obblighi del T.O. in caso di modifiche dopo la partenza

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del turista, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal turista per comprovati 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 di mezzi e 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.

12. Modifiche richieste dal consumatore

Le modifiche a prenotazioni già accettate, obbligano il T.O. soltanto se e nei limiti in cui possano essere soddisfatte. In ogni caso, la richiesta di modifica comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute. Il turista rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;

b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 Cod. Tur.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;

c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;

d) il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica. Resta inteso che, in applicazione dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione sarà possibile solo col consenso del vettore. In ogni caso al consumatore rinunciatario saranno addebitate le spese di apertura pratica.

13. Obblighi dei partecipanti

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite le informazioni di carattere generale aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio.

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato http://www.poliziadistato.it/articolo/191 .

3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiaresicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio.

In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

4. I turisti dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio-politica e sanitaria dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il turista avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiaresicuri.it.

Le informazioni suddette non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei che siano - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.38 del codice del Turismo. Le informazioni di carattere socio-politico relative al Paese meta delle vacanze dovranno pertanto essere assunte a cura dei Turisti.

6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse dai canali informativi istituzionali, località sconsigliata per motivi si sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero dalla richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

7. I turisti dovranno inoltre 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, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

8. Il turista 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.

9. Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

14. Classificazione alberghiera

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti pubbliche autorità dei Paesi anche membri dell'E.U. cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dal T.O. in base a propri criteri di valutazione dei requisiti di idoneità. La classificazione degli alberghi stabilita dal T.O. in base ai suoi criteri di valutazione dei requisiti di idoneità, può non corrispondere in alcuni casi, alla classificazione fatta dalle competenti Autorità, dagli Enti Turistici Governativi o dagli alberghi stessi. L'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant o sul proprio sito web una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

15. Responsabilità dell'Organizzazione

Il T.O. è responsabile dei danni arrecati al consumatore al motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente e 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 dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso T.O. non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e, comunque, nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia, salvo l'esonero di cui all'art. 46 Cod. Tur.

16. Limiti del risarcimento

I risarcimenti di cui agli art. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti stabiliti, dalla C.C.V, dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

17. Obblighi di assistenza

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista secondo il criterio di diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

18. Reclami e denunce

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del pacchetto affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c. Fermo l'obbligo di cui sopra, il turista 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.

19. Coperture assicurative

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione gli uffici del T.O. o del venditore. Una speciale polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del viaggio, infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. Le coperture assicurative obbligatorie risultano dal depliant e, comunque, dalla documentazione del pacchetto turistico. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal turista direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Turisti al momento della partenza.

20. Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

21. Modifiche operative

E' riconosciuta al T.O. la facoltà di sostituire i vettori aerei, i pullman e gli alberghi previsti con altri di analoghe caratteristiche nel caso che ciò si rendesse necessario per motivi operativi o per altra ragionevole causa. In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari e le tratte dei voli o dei tour in pullman indicati nell' accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il turista/viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'Organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5).

22. Garanzie al turista (art.50 e 51 Cod. Tur.)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo e/o nel sito web del Tour Operator; potranno altresì essere anche indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal turista\viaggiatore.

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, del solo servizio 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 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione) nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

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. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di 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 (venditore, soggiorno ecc.).

c) Registrazioni audio e video

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2006 (Codice della Privacy), l'organizzatore informa ogni soggetto partecipante ai propri tour che i partecipanti potrebbero essere ripresi, fotografati o filmati e che dette immagini e riprese potranno essere utilizzate per produrre materiale promozionale e/o commerciale relativo al tour stesso e ai prossimi in calendario.

Il soggetto partecipante al tour presta fin d'ora il proprio consenso all'organizzatore, con facoltà di trasferimento ai terzi da essa nominati, ad essere fotografato, filmato o registrato e al conseguente sfruttamento della propria immagine all'interno dei materiali promozionali e/o commerciali di cui sopra.

Il rifiuto di prestare tale consenso comporta l'impossibilità dell'esecuzione del contratto.

INFORMATIVA EX ART. 13 DLGS 196/2003 e ss.mm.ii

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto del DLGS 196/2003, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 DLGS 196/2003 contattando il titolare del trattamento:

Viaggi Oceanya.it - Sede : Via Niccolo Machiavelli 13 – 50026 SAN CASCIANO VAL DI PESA (FI)

P.IVA/CF. 06985170486 Tel: 055 0134159 Email: info@oceanya.it Web: info@oceanya.it per il modulo privacy completo consultare: https://www.iubenda.com/privacy-policy/87983677

Per la versione costantemente aggiornata del catalogo, del listino prezzi e delle condizioni generali di vendita consultare il sito www.oceanya.it

Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. L'ORGANIZZATORE sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, l'ORGANIZZATORE dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventi insolvente.

DIRITTI FONDAMENTALI ai sensi della direttiva UE 2015/2302

1. I VIAGGIATORI riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.

2. Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.

3. Ai VIAGGIATORI viene comunicato un numero telefonico di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'ORGANIZZATORE o il VENDITORE.

4. I VIAGGIATORI possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro costi aggiuntivi.

5. Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto il VIAGGIATORE può risolvere il contratto. Se l'ORGANIZZATORE si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il VIAGGIATORE ha diritto a una riduzione di prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

6. I VIAGGIATORI possono risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo sostanziale. Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'ORGANIZZATORE annulla lo stesso, i VIAGGIATORI hanno la facoltà di ottenere il rimborso e, se del caso, un indennizzo.

7. I VIAGGIATORI possono, in circostanze eccezionali, risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto. Inoltre, i VIAGGIATORI possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, risolvere il contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.

8. Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al VIAGGIATORE idonee soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo. I VIAGGIATORI possono risolvere il contratto, senza corrispondere spese di risoluzione, qualora i servizi non siano eseguiti secondo quanto pattuito e questo incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'ORGANIZZATORE non abbia posto rimedio al problema.

9. I VIAGGIATORI hanno altresì diritto a una riduzione di prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o non conforme esecuzione dei servizi turistici. 10. L'ORGANIZZATORE è tenuto a prestare assistenza qualora il VIAGGIATORE si trovi in difficoltà. Se l'ORGANIZZATORE o, in alcuni Stati membri, il VENDITORE diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'ORGANIZZATORE o, se del caso, il VENDITORE diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei VIAGGIATORI è garantito. L'ORGANIZZATORE e il VENDITORE ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza. L'entità responsabile della protezione in caso d'insolvenza dell'ORGANIZZATORE, per esempio un fondo di garanzia o una compagnia di assicurazioni, è indicata sul catalogo o nel sito dell'ORGANIZZATORE.

Fonte: http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/06/06/18G00086/sg

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.17 della legge 6 febbraio 2006 n.38: la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.