

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Art.1 PREMESSA - NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che il Decreto Legislativo n.111 del 17.3.1995 di attuazione della Direttiva 90/314/CE, dispone, a protezione del consumatore, quanto segue:

- a) l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, a cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 3/1, lettera a, D. Lgs. 111/95);
- b) il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi, ed il Consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore (art.6 D. Lgs. 111/95), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art.19 delle presenti condizioni generali di contratto;
- c) la nozione di pacchetto turistico (art.2 D. Lgs. 111/95) 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 ventiquattro ore, ovvero estendentisi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:
 - 1) trasporto;
 - 2) alloggio;
 - 3) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio...(omissis)... che costituiscano parte significativa del «pacchetto turistico»;

ART.2 FONTI LEGISLATIVE

Oltre che dalle presenti condizioni generali, il contratto di vendita di pacchetto turistico è regolato anche da tutte le clausole e dalle comunicazioni contenute nella documentazione di viaggio consegnata al cliente consumatore. Il predetto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni – in quanto applicabili – della Legge 27/12/1977 n.1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) sottoscritta a Bruxelles il 23.4.1970, nonché dal sopraccitato Decreto Legislativo 17.3.1995 n.111. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decreto Legislativo n.111/95, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

ART.3 - INFORMAZIONE OBBLIGATORIA E SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare nel 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:

1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore;
2. estremi della polizza assicurativa relativa alla responsabilità civile;
3. periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
4. cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore;

SHEDA TECNICA:

Validità catalogo: 01/01/10 – 31/12/10

Organizzazione tecnica: BERT UNITOUR o BORGOVIAGGI

Estremi autorizzazione amministrativa dell'organizzazione: BERT UNITOUR Autorizzazione Regione Lombardia n. 64741 del 05/10/1994; BORGOVIAGGI Autorizzazione Regione Lombardia D.D.37/ADV del 27/05/03

Polizza Responsabilità civile: BERT UNITOUR Filo Diretto POLIZZA N. 6001002786/M; BORGOVIAGGI Filo Diretto POLIZZA N. 6001002792/S

Cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari: 1 EUR = 1,334 USD

ART.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 è subordinata alla disponibilità dei posti e 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 consumatore 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, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decreto Legislativo n.111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

ART. 5 PAGAMENTI

Al momento della prenotazione dovrà essere versata a titolo di acconto, il 25% della quota comprensiva del viaggio, mentre il saldo dovrà essere versato almeno 20 giorni prima della partenza, oppure contestualmente alla prenotazione se questa è effettuata nei 20 giorni antecedenti la partenza. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto. Resta inteso che nei casi di applicazione delle penali per il recesso del consumatore, ai sensi del successivo art.7, l'organizzatore è espressamente autorizzato a trattenere le somme ricevute come acconti a valere sulla penale ad esso spettante.

ART.6 PREZZI

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo, opuscolo, ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti. Il prezzo potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza, e soltanto in conseguenza della variazione di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti, negli aeroporti ecc...;
- 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 nel programma fuori catalogo (o scheda tecnica).

ART.7 RECESSO DEL CLIENTE - PENALI

Il consumatore può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché a titolo di penale, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. n.6 in misura superiore al 10%;
- modificazione in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico considerato nel suo complesso, e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza, e non accettata dal cliente consumatore.

Nei casi di cui sopra, il cliente consumatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo, ovvero di un pacchetto turistico o singolo servizio di importo inferiore, con la restituzione della differenza di prezzo;

- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta e materialmente incassata dall'organizzatore. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento dell'effettivo ricevimento della comunicazione di richiesta di rimborso. Il cliente consumatore dovrà comunicare per iscritto all'organizzatore la 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 di cui al primo comma del presente articolo. In difetto di espressa comunicazione entro il termine di cui sopra, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al cliente consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate nei precedenti commi di cui al presente articolo verrà addebitato, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.5, 1° comma, oltre alle spese per l'apertura e la gestione della pratica, l'importo della penale nella misura di seguito indicata, calcolata in percentuale sulla quota di partecipazione 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):

a) In caso di annullamento di soggiorni in villaggi, hotel, residence, viaggi, crociere, e trasporti di breve e medio raggio (durata inferiore alle 5 ore), l'importo della penale dovuta sarà determinato con

le modalità e nelle percentuali sotto indicate:

- dalla prenotazione fino a 29 giorni prima della partenza: 10%
- da 28 giorni a 15 giorni prima della partenza: 30%
- da 14 giorni a 4 giorni prima della partenza: 70%
- da 3 giorni fino al giorno della partenza: 100%

b) in caso di annullamento di soggiorni in villaggi, hotel, residence, viaggi, crociere, e trasporti di lungo raggio (durata superiore alle 5 ore), l'importo della penale dovuta sarà determinato con le modalità e nelle percentuali sotto indicate:

- dalla prenotazione fino a 29 giorni prima della partenza: 15%
- da 28 giorni a 15 giorni prima della partenza: 30%
- da 14 giorni a 4 giorni prima della partenza: 70%
- da 3 giorni fino al giorno della partenza: 100%

Restano escluse dall'applicazione delle penalità le quote dossier nonché le assicurazioni obbligatorie e le tasse aeroportuali: pertanto, quote dossier ed assicurazioni obbligatorie non verranno in ogni caso rimborsate. Nessun rimborso spetta a chi non si presenterà alla partenza del viaggio, a chi rinuncerà al viaggio o soggiorno iniziato, o a chi utilizzerà parzialmente il viaggio e/o i servizi prenotati, e a chi non potrà effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali per l'espatrio. Ai fini di quanto previsto dal presente articolo saranno ritenute valide solamente le comunicazioni di rinuncia o cambiamento effettuate con raccomandata con avviso di ricevimento, ed il timbro postale farà fede in ordine alla valutazione dei termini. Gli eventuali rimborsi saranno corrisposti mediante assegno soltanto a nome dell'intestatario della prenotazione. Nel caso di gruppi precostituiti, gli importi cui sopra verranno concordati di volta in volta all'atto della sottoscrizione del contratto. In caso di mancato specifico accordo, pertanto, si applicheranno gli importi previsti nel presente articolo.

ART.8 MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico proponendo una soluzione alternativa, il cliente consumatore potrà esercitare alternativamente i diritti di ottenere la restituzione delle somme già pagate o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente art. 7), sempre che l'annullamento non dipenda da fatto allo stesso imputabile. Il cliente consumatore può esercitare i diritti di cui sopra anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel catalogo o nel programma fuori catalogo. 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 cliente consumatore delle eventuali alternative offerte dall'organizzatore (ai sensi del precedente art. n.7), l'organizzatore che annulla (ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito dall'art.1469 bis n.5 cod. civ.), restituirà al cliente consumatore il doppio di quanto effettivamente pagato dal cliente stesso, e materialmente incassato dall'organizzatore e/o venditore. La somma oggetto di restituzione, in ogni caso, non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il cliente consumatore sarebbe in pari data debitore, secondo quanto previsto dal precedente art.7, 4° comma, qualora fosse egli ad annullare.

ART. 9 MODIFICHE SUCCESSIVE ALLA PARTENZA

L'organizzatore, nel caso in cui, per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, si trovi, dopo la partenza, nell'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del cliente e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non sia possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal cliente consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà, senza supplementi di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originariamente previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente con la disponibilità del mezzo e di posti reperibili, e rimborserà lo stesso cliente consumatore nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

ART. 10 SOSTITUZIONI, CESSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art.10 D. Lgs. 111/95, il cliente consumatore, qualora si trovi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico, potrà farsi sostituire da altra persona, a condizione che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione riportante le generalità del cessionario;
- b) il sostituto cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio e, in particolare, i requisiti relativi al passaporto, ai visti ed ai certificati sanitari;
- c) il cessionario subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli sarà quantificata all'atto della cessione, ovvero preventivamente a seguito di sua specifica richiesta.

Ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito dal secondo comma dell'art.10 D. Lgs. 111/95, il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili nei confronti dell'organizzatore per il pagamento del saldo del prezzo, nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Il cedente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere l'ammontare delle spese relative all'apertura della pratica. 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 i termini previsti al precedente punto a). In tale caso l'organizzatore ed il venditore non saranno responsabili dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte di terzi fornitori di servizi. L'organizzatore comunicherà comunque tempestivamente alle parti interessate l'eventuale mancata accettazione prima della partenza.

ART.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 strettamente all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, alle indicazioni specifiche in vigore nei singoli paesi destinazione del viaggio, oltre che a tutte le indicazioni ed alle informazioni fornite dall'organizzatore o dai suoi preposti, 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 menzionate obbligazioni. Il cliente 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 nei confronti dell'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

ART.12 RICHIESTE PARTICOLARI

Il cliente consumatore comunicherà per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali e/o servizi aggiuntivi sulle modalità del viaggio, che potranno formare oggetto di accordi specifici, espressamente accettati in forma scritta, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Eventuali modifiche richieste dopo la conclusione del contratto comporteranno l'addebito delle maggiori spese sostenute.

ART.13 CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo, od in altro materiale informativo, soltanto in base alle espresse 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, secondo propri criteri di valutazione e standard di qualità, una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da consentire una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del cliente consumatore.

ART.14 REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al cliente consumatore a causa dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse siano effettuate in proprio, che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese eventuali iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da fatto estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in

contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva ragionevolmente prevedere o risolvere secondo l'ordinaria diligenza professionale. 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 di tale responsabilità previsti dalla legge e convenzioni sopra menzionate. Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal cliente consumatore durante lo svolgimento del viaggio, e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, sono del tutto estranee all'oggetto del contratto stipulato con l'organizzatore.

ART.15 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 sia a titolo contrattuale sia extra contrattuale, 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 Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose; 50.000 Franchi oro Germinal per danno alle persone previsto dall'art.13 n.2 CCV, e di 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dal l'art.1783 cod. civ.

ART.16 OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al cliente consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente con specifico riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (art.14 e 15), 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 caso fortuito o forza maggiore.

ART.17 RECLAMI E DENUNCE

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art.19 D. Lgs 111/95, 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.

ART.18 ASSICURAZIONI SPESE ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Ferma l'obbligatoria copertura assicurativa dell'organizzatore e del venditore per quanto riguarda la Responsabilità Civile verso il cliente, ai sensi di quanto previsto all'art.20 D. Lgs 111/95, la copertura assicurativa per i rischi derivanti dall'annullamento del pacchetto, o infortuni prima della partenza, danneggiamento o smarrimento bagaglio, spese di rimpatrio in caso di incidente o malattia durante il viaggio, potrà essere invocata dal cliente solo ove espressamente ricompresa nel prezzo d'acquisto del pacchetto o contratto separatamente tramite l'organizzatore o il venditore. Pertanto, se non espressamente comprese nel prezzo, o comunque incluse nel pacchetto turistico, è possibile, ed, anzi consigliabile, stipulare o eventualmente integrare quelle già incluse al momento della prenotazione (unico momento possibile) presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore (agente di viaggi), speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento della prestazione richiesta o a copertura di infortuni e perdita e/o danneggiamento parziale o totale dei bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese necessarie per il rimpatrio d'urgenza in caso di incidenti o malattie. I dettagli relativi alle coperture ed alle condizioni generali, nonché ai relativi costi, saranno comunicati di volta in volta a seguito di richiesta specifica da parte del cliente.

ART.19 FONDO DI GARANZIA

È istituito presso la Direzione Generale per il turismo del Ministero delle attività produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 D. Lgs 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato; b) suo rimpatrio in 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 del 23.7.1999, n.349 G.U. n.249 del 12.10.1999 (ai sensi dell'art.21 n.5 del D. Lgs. 111/95).

ART.20 RESPONSABILITÀ DEL VETTORE

Avviso ai passeggeri ai sensi dell'art.6 comma 2, regolamento CE n.2027/1997 sulla responsabilità del vettore aereo con riferimento al trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli. Responsabilità del vettore per il trasporto di passeggeri: A partire dal 28.6.2004, ai sensi e per gli effetti del Regolamento CE n.2027/97 (come modificato dal Reg. 889/2002) e della convenzione di Montreal 1999, la responsabilità del vettore aereo comunitario per i danni da morte, ferite, o lesioni personali del passeggero, verificatisi a bordo dell'aeromobile o durante l'imbarco o lo sbarco, non è assoggettato ad alcun limite finanziario. Il vettore comunitario non può escludere o limitare la propria responsabilità per tali danni fino a 100.000 DSP (diritti speciali di prelievo), equivalenti ad euro 120.910,00 alla data del 25.6.2004. Nel caso di danni di importo superiore, il vettore sarà esonerato da responsabilità solo fornendo la prova che: a) il danno non è dovuto a negligenza, atto illecito o omissione propria o dei propri dipendenti incaricati, oppure che b) il danno è dovuto esclusivamente a negligenza, atto illecito o omissione di terzi. È comunque esclusa o ridotta la responsabilità del vettore comunitario qualora dimostri che la persona che chiede il risarcimento (sia il passeggero o diversa persona) o un suo avente causa ha provocato il danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione nella misura in cui questi hanno provocato il danno o vi hanno contribuito. Nel caso di immediate necessità economiche, il vettore comunitario ha l'obbligo di versare agli aventi diritto un anticipo di pagamento proporzionale al danno subito e, in caso di morte, non inferiore all'equivalente in Euro di 16.000 DSP (pari ad euro 19.344,00 alla data del 25.6.2004) per passeggero, entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente titolo al risarcimento. La copertura assicurativa per la responsabilità civile del vettore comunitario è conforme al regolamento. Responsabilità del vettore per il trasporto dei bagagli:

- in caso di ritardo, distruzione, perdita o danno dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 DSP (equivalenti ad euro 1.209,10- alla data del 25.6.2004) salvo che non sia stata effettuata, al più tardi al momento della registrazione, una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio col pagamento del relativo supplemento. Il vettore può escludere la propria responsabilità per la ritardata consegna del bagaglio solo ove dimostri di aver preso tutte le misure possibili per evitarlo, o che fosse impossibile prendere tali misure. In caso di danneggiamento al bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile. Nel caso in cui ritenga di aver subito un danno, il passeggero deve prontamente sporgere reclamo per iscritto al vettore:
- nel caso di danneggiamento del bagaglio registrato entro sette giorni;
- nel caso di ritardo nella riconsegna entro ventuno giorni dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero.

Ritardi nel trasporto dei passeggeri:

In caso di ritardo, il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 DSP (equivalenti ad euro 5.017,76- alla data del 25.6.2004), a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. Laddove il servizio di trasporto aereo sia effettuato da un vettore non comunitario da o verso uno Stato parte della Convenzione di Varsavia, è possibile l'applicazione delle regole stabilite da quest'ultima che, nella maggior parte dei casi, limita la responsabilità dei vettori in caso di morte o danni alle persone e di perdite o danno ai bagagli. Per Convenzione di Varsavia si intende la Convenzione per la unificazione di alcune norme riguardanti il trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929, o l'emendamento a detta Convenzione firmato a l'Aia il 28.9.1955, secondo quale sia applicabile. La responsabilità del Tour Operator nei confronti del passeggero resta disciplinata dal D. Lgs. 111/95, e dalle condizioni generali di contratto relative al pacchetto turistico.

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

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi l'offerta del solo servizio di trasporto, o 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; per quanto riguarda le previsioni differenti da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni 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, 1° comma; art.5; art.7; art.8; art.9; art.10, 1° comma; art.11; art.12, art.13; art.18, art.20. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti 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...)

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'espletamento da parte della società delle prestazioni che formano oggetto dei servizi forniti. In ogni caso, i dati personali non saranno trasmessi a terzi se non espressamente necessario per la corretta esecuzione dei servizi richiesti, e comunque, in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del cliente consumatore.

Informativa ex art.13 D.LGS n° 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali). Il trattamento dei dati personali è effettuato sia in forma cartacea che in forma digitale, nel pieno rispetto del D.LGS n° 196/03, per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. Il conferimento dei dati è necessario. I dati personali non saranno oggetto di diffusione, ma di comunicazione ai soli fornitori dei servizi componenti il pacchetto turistico acquistato. Gli interessati potranno in ogni momento esercitare i diritti di cui all'Art. 7 del D.LGS n° 196/03 contattando Bertunitour/Borgoviaggi, titolare del trattamento. Il titolare del trattamento dei dati personali è Bertunitour s.r.l. (via Carnovali 88 - Bergamo) e Borgoviaggi s.r.l. (via Carnovali 88 - Bergamo) nella figura del proprio legale rappresentante.

GARANZIA ANNULLAMENTO

Art.1 – La Garanzia annullamento copre le penali di annullamento (esclusa la tassa d'iscrizione) fino al giorno lavorativo prima della partenza dovute per contratto dal Garantito all'Organizzazione del Viaggio o al Vettore, nonché previste da un regolamento redatto in conformità a leggi regionali e/o internazionali, se il viaggio e/o la locazione prenotati non possono essere iniziati in seguito ad uno dei seguenti motivi documentati, involontari e non prevedibili al momento della prenotazione:

1.1 – Malattia grave improvvisa, infortunio grave o decesso del Garantito, del coniuge o del convivente, di figli, fratelli, sorelle, genitori, suoceri, generi, nuore

1.2 – Malattia grave improvvisa con ricovero ospedaliero o decesso dei nonni di Garantiti minorenni

1.3 – Nel caso di iscrizione contemporanea di due persone al medesimo viaggio, malattia, infortunio o decesso della persona iscritta contemporaneamente, e con la quale doveva partecipare al viaggio

1.4 – Infortunio con ricovero ospedaliero o decesso del cognato/a del Garantito

1.5 – Malattia, infortunio o decesso del Socio/Contitolare dell'Azienda o studio associato del Garantito

1.6 – Danni materiali a seguito di incendio, furto con scasso o calamità naturali, che colpiscano i beni immobili del Garantito o i locali dove questi svolge la sua attività commerciale, professionale o industriale e impongano la sua presenza. Impossibilità di raggiungere il luogo di partenza o locazione, dal luogo di residenza, a seguito di calamità naturali verificatesi nel luogo di residenza

1.7 – Intimazione a comparire davanti l'Autorità Giudiziaria quale testimone o convocazione a far parte di una giuria popolare, notificate al Garantito in un momento successivo all'iscrizione al viaggio

1.8 – Convocazione davanti alle competenti Autorità per le pratiche di adozione di un minore.

Con riferimento ai punti indicati sub. 1.1, 1.2, 1.3 si precisa che, tra le malattie accettate come causa di annullamento, devono intendersi ricomprese le recidive imprevedibili di patologie preesistenti all'iscrizione al viaggio, non aventi carattere evolutivo o cronico. Sono altresì comprese

le patologie della gravidanza, purché questa sia iniziata dopo la prenotazione del viaggio.

Art.2 – LIMITAZIONE

Su ogni rimborso verrà applicata una franchigia fissa del 10% a carico del Garantito, la quale verrà calcolata sull'importo totale del Viaggio e/o Pacchetto Turistico.

Art.3 – ESCLUSIONI

3.1 – Dalla garanzia annullamento sono esclusi gli infortuni e le malattie preesistenti all'iscrizione al viaggio (salvo quanto previsto nell'ultimo capoverso dell'art. 1), come pure le malattie croniche, le malattie neuropsichiatriche, nervose, mentali e psicosomatiche; sono escluse le patologie dovute ad abuso di alcolici. E' escluso lo stato di gravidanza.

3.2 – Sono sempre escluse dalla garanzia le rinunce dovute a motivi professionali

3.3 – Qualora il Garantito si iscriva assieme a due o più persone, non familiari, quale componente di un gruppo precostituito o con altri nuclei familiari, non è considerata motivo valido per il risarcimento la rinuncia delle persone iscritte contemporaneamente, salvo che si tratti di una di quelle persone indicate all'art. 1.1 e 1.2, che abbia rinunciato al viaggio per una delle ragioni ivi pure specificate. Per i casi previsti agli art. 1.4, 1.5, 1.6, 1.7 e 1.8 il rimborso verrà preso in considerazione solo per il garantito direttamente coinvolto

3.4 – Fermo restando quanto disposto alle altre limitazioni del presente articolo, qualora il viaggio o la locazione vengano annullati in un momento successivo al verificarsi di uno degli eventi previsti all'art. 1, l'Agenzia rimborserà le penali esistenti alla data in cui tale evento si è verificato, purché non superi a quelle effettivamente applicate (art. 1914 C.C.). pertanto, la maggior penale addebitata rimarrà a carico del Garantito.

3.5 - In ogni caso, ai fini della validità ed operatività della presente garanzia, saranno accettate e/o ritenute valide esclusivamente le comunicazioni inviate via posta o via telefax, che giungano all'agenzia di viaggio ove è stata prenotata la vacanza, o all'organizzatore Borgoviaggi, entro la mezzanotte del giorno precedente la partenza. Pertanto, eventuali comunicazioni che dovesse pervenire il giorno stesso della partenza non saranno ritenute valide.

N.B.: In caso di malattia o infortunio di una delle persone indicate ai predetti articoli, è data facoltà ai medici designati di effettuare un controllo medico.

SPESE DI ANNULLAMENTO (rimborso fino al costo totale del viaggio)

In caso di annullamento, fatto salvo quanto previsto dall'art. 3.5 in merito all'esclusione della presente garanzia per comunicazioni pervenute dopo la mezzanotte del giorno precedente la partenza, avvisare immediatamente l'Agenzia di Viaggio dove è stata prenotata la vacanza, e comunque scrivere, entro e non oltre 5 giorni, dal verificarsi di uno degli eventi di cui all'art.1, all'Organizzatore a mezzo posta con raccomandata/ricevuta di ritorno o via telefax. Eventuali comunicazioni che dovessero pervenire oltre 5 giorni dal verificarsi dell'evento non saranno ritenute valide, e comporteranno la non operatività della presente garanzia. Il Garantito dovrà fornire tutte le informazioni e mettere a disposizione tutti i documenti giustificativi che gli verranno richiesti, a dimostrazione della veridicità di quanto comunicato.