



CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI

1) FONTI NORMATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, 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 nr. 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 (art. 32)

2) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 Cod. Tur. i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione da chiunque e in qualunque modo realizzata di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico".

Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 35 e 36 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere eventualmente successivo art. 19

3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA

1. Organizzazione tecnica nome del T.O.: SPAZIOVACANZA di Costigliola Maria Assunta, Via Fasano, 3 80078 Pozzuoli (NA)

2. Autorizzazione amministrativa regionale n. 103 del 24/03/2011

3. Polizza assicurativa R.C. Professionale n° 111122886, stipulata con la Compagnia di Assicurazioni ALLIANZ, in conformità con quanto previsto dall'art. 50 del Cod.Tur.

4. Il cambio di riferimento applicato: 1Euro = 1,15 U

5. Carburante voli speciali: parametro medio di riferimento è il Jet AviationFuelPlatts F.O.B med (high) USD 530 tons

6. Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE.2111/2005.

7. Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareassicuri.it

8. Fondo Garanzia viaggi. 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. SPAZIOVACANZA aderisce al Fondo Garanzia Viaggi a tutela dei viaggiatori con certificato IT/MGA/FFI/00445/2018 "BOOKING SICURO" della CBL Insurance Europe Limited.

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 della prenotazione si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui la Spaziovacanza 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 dalla Spaziovacanza in regolare adempimento degli obblighi previsti dall'art. 37, comma 2, Cod. Tur, prima dell'inizio del viaggio.

5) PAGAMENTI

L'acconto, pari al 30% del prezzo del pacchetto turistico, salvo diversamente indicato dovrà essere versato all'atto della prenotazione

ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima dell'inizio del viaggio. Per le prenotazioni in epoca successiva alle date sopra indicate, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte di Spaziovacanza la risoluzione di diritto.

6) PREZZO

Il corrispettivo totale dovuto dal turista è determinato con riferimento a quanto indicato da catalogo programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti e potrà essere modificato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi del trasporto, inclusi il costo del carburante e delle coperture assicurative;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione; diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti. Per il calcolo di tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi (di cui all'art. 3) e ai costi. Quanto al costo del carburante, per i voli speciali ITC, potrà essere applicato un adeguamento del prezzo del pacchetto di viaggio in conseguenza dell'aumento del costo del carburante aereo (Jet Fuel). Detto adeguamento sarà contenuto fra un valore minimo e un valore massimo calcolato applicando alla quota da catalogo per persona il prodotto (i) tra le percentuali di incidenza del costo del carburante aereo sul prezzo del pacchetto (ii) la percentuale di incremento del parametro del carburante aereo derivante dal confronto fra la quotazione registrata nel secondo mese ante partenza e quella pubblicata a catalogo. Potranno comunque essere applicati interventi di natura commerciale migliorativi rispetto ai valori sopra rilevati. Per i voli di linea e/o la navigazione marittima/fluviale, invece, potrà essere applicato un adeguamento pari a quello richiesto dalle Compagnie Aeree/Compagnie di Navigazione.

7) RECESSO DEL TURISTA

Il turista 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 turista.

Nei casi di cui sopra, il turista 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 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. Al turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati, a titolo di penale ed indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5 comma, 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 si intende dal lunedì al venerdì, non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio):

- b) 30% della quota di partecipazione fino a 30 giorni prima della partenza salvo tariffe non rimborsabili indicate nel contratto
- c) 50% della quota di partecipazione da 30 a 25 giorni prima della partenza
- d) 75% della quota di partecipazione da 25 a 20 giorni prima della partenza
- e) 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penalidifferenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

Inoltre, saranno applicate le spese Gestione Pratica che ammontano:

- Pacchetti solo alloggio euro 50 per camera
- Pacchetti trasporto + alloggio euro 50 per persona

Le medesime somme dovranno essere corrisposte anche da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

Nessun rimborso spetta al viaggiatore che non si presenta il giorno di arrivo o che decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso. Tali corrispettivi si applicheranno anche nel caso di gruppi precostituiti, a meno che essi non vengano espressamente indicati in misura diversa nel contratto ad essi relativo.

8) MODIFICHE RICHIESTE DAL TURISTA

Non è possibile, dopo la conferma della prenotazione, effettuare modifiche a qualsiasi servizio del pacchetto di viaggio. Se il turista intende modificare uno o più servizi compresi all'interno del pacchetto (es. data di partenza, aeroporto di partenza, destinazione, hotel ecc.) è necessario annullare la prenotazione ed

effettuarne un'altra con tariffa e disponibilità attualizzata al momento della nuova prenotazione. Inoltre, le modifiche (totali o parziali della prenotazione) richieste dopo che la prenotazione è già stata confermata da Spaziovacanza comporteranno l'addebito delle Spese Gestione Pratica e l'eventuale addebito di penali da parte dei fornitori.

Le Spese Gestione Pratica addebitate da Spaziovacanza ammontano:

- Pacchetti solo alloggio euro 50 per camera
- Pacchetti trasporto + alloggio euro 50 per persona

La diminuzione del numero di passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi art. 7. Recesso del Turista).

9) SOSTITUZIONI

Il turista 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, con contestuale indicazione di tutte le generalità del cessionario;
- il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 39 d.lgs.79/2011) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- il soggetto subentrante rimborsi a Spaziovacanza tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione ivi compreso l'eventuale adeguamento alla tariffa vigente al momento della richiesta di sostituzione e l'addebito delle Spese di Gestione Pratica (vedi art. 8 Modifiche Richieste dal Turista).

Il cedente ed il cessionario sono obbligati, in solido, nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario al pagamento del prezzo e delle quota aggiuntiva. In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuato entro il termine di cui al precedente punto a). Spaziovacanza non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata da Spaziovacanza alle parti interessate prima della partenza. In ogni caso, qualsivoglia richiesta di modifica inoltrata oltre il termine indicato al punto a) non potrà essere presa in carico e comporterà l'applicazione delle penali di recesso di cui all'art. 7.

10) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE

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 non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi dell'art 7, comma 2.

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 turista del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al turista 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 turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 7, comma 4, qualora fosse egli ad annullare. Qualora l'esecuzione delle obbligazioni nascenti dal pacchetto turistico non sia possibile a causa di forza maggiore/caso fortuito (che include le ipotesi di sconsiglio della Farnesina a raggiungere la destinazione meta del pacchetto turistico) e l'organizzatore non sia nelle condizioni di offrire destinazioni alternative ovvero il turista non le accetti (anche nelle ipotesi in cui non intende accettare la differenza di prezzo in eccesso o in difetto), verrà restituito al turista la sola parte del corrispettivo relativa al prezzo del pacchetto turistico

11) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Spaziovacanza, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del turista, 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 turista 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.

12) ESCURSIONI FACOLTATIVE E ALTRI SERVIZI ACQUISTATI IN LOCO

La responsabilità del TO è assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto

turistico. Le escursioni ed altri servizi disponibili nelle località di destinazione (anche se descritte in catalogo) non formano oggetto del pacchetto di viaggio, in quanto non organizzate, né vendute da Spaziovacanza i nostri assistenti e corrispondenti in loco, vi assisteranno nella prenotazione ed acquisto delle escursioni che intenderete eseguire, ma in nessun caso Spaziovacanza potrà essere chiamata a rispondere di eventuali disservizi durante l'esecuzione delle stesse.

13) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti al viaggio 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 delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di 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 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.

Il turista è altresì tenuto a comunicare, per iscritto, a Spaziovacanza 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.

Il turista è sempre tenuto ad informare l'Intermediario e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

14) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è fornita sul catalogo 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 Spaziovacanza si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

15) REGIME DI RESPONSABILITÀ'

Spaziovacanza risponde dei danni arrecati al turista 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 turista (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 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 dalla legge.

16) LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento del danno non potrà superare il limite risarcitorio previsto dalla CCV e dalle altre convenzioni internazionali applicabili, in combinato con le disposizioni nazionali ed internazionali vigenti applicabili all'obbligazione risarcitoria dedotta dalla parte che ne risulti titolare.

17) OBBLIGO DI ASSISTENZA

Spaziovacanza è tenuta a prestare le misure di assistenza al turista imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. Spaziovacanza ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità 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 da un caso fortuito o di forza maggiore.

18) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve – a pena di decadenza - essere contestata dal turista mediante tempestiva presentazione di reclamo, affinché Spaziovacanza, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il turista dovrà, a pena di decadenza, sporgere

reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento all'organizzatore o a venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

19) ASSICURAZIONE

In applicazione dell'art. 50 del Codice del Turismo, la Spaziovacanza è assicurata per la responsabilità civile con polizza R.C. Professionale 111122886, stipulata con la Compagnia di Assicurazioni ALLIANZ, in conformità con quanto previsto dall'art. 50 del Cod.Tur. Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile ed anzi consigliabile stipulare, al momento dell'apprenotazione o presso l'agenzia di viaggi, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli.

20) DIRITTO DI RECESSO VENDITA A DISTANZA

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, Cod. Tur., nel caso di contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 45 e 50 del D. Lgs. 206/2005), l'organizzatore si riserva di comunicare, per iscritto, al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

21) FONDO DI GARANZIA

Fondo Garanzia viaggi - 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. SPAZIOVACANZA aderisce al Fondo Garanzia Viaggi a tutela dei viaggiatori con certificato IT/MGA/FFI/00445/2018 "BOOKING SICURO" della CBL Insurance Europe Limited.

ADDENDUM: CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n.3 e n.6; art. da 17 a 23; art. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse 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; art. 5; art. 7; art. 9; art. 13; art. 14; art. 18; art. 19, 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.).

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della Legge n.38/2006: La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se sono commessi all'estero. Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/03 (protezione dati personali): Il trattamento dei dati personali - il cui conferimento è necessario per la conclusione ed esecuzione del contratto - è svolto, nel pieno rispetto del D. Lgs. 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 d.lgs.n.196/03 contattando Spaziovacanza - Via Nicola Fasano, 3 80078 Pozzuoli (NA) (titolare del trattamento).