

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER VENDITA PACCHETTI TURISTICI

Nota Bene: La vendita dei pacchetti turistici e dei singoli servizi turistici descritti nel sito [www.istoriaviaggi.com](http://www.istoriaviaggi.com) è regolata dalle condizioni generali di contratto di vendita sotto riportate nonché dalle norme particolari contenute nella "Scheda Tecnica", pubblicata sempre nel medesimo sito. Il consumatore, con la stipulazione del contratto, sia stipulato nella forma tradizionale sia nella modalità on line attraverso il sito internet, dichiara di conoscere e di accettare tutte le norme suddette, alle quali vorrà pertanto dedicare un preventivo attento e specifico esame.

### 1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dalla legge quadro sul Turismo n. 22 del 27 gennaio 2006 con il relativo decreto delegato n. 104 del 31 luglio 2013 e loro successive modifiche e/o integrazioni.

### 2. AUTORIZZAZIONI

I pacchetti turistici sono organizzati da ISTORIA VIAGGI Srl, Strada Cardio, 10 - 47899 Serravalle (RSM), Tel. 0549/909452. Il contratto di servizio è regolato dalle seguenti Condizioni Generali nonché dalle disposizioni legislative in essere. L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono esser autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa vigente. Istoria Viaggi srl è iscritta nel registro delle imprese di intermediazione turistica e risulta autorizzata pertanto a svolgere l'attività con licenza n. 5455 rilasciata dalle Autorità della Repubblica di San Marino in data 5 maggio 2013.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del contratto si intende per:

- a) organizzatore di viaggio: Istoria Viaggi srl, il soggetto cioè che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;
- b) venditore: il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;
- c) consumatore di pacchetti turistici: 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 E NUMERO MINIMO DI PARTECIPANTI

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentisi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- a) trasporto;
- b) alloggio;
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

Saranno accettate, ai prezzi indicati nel catalogo, prenotazioni per soli gruppi, i prezzi indicati non sono validi per viaggiatori individuali. Viene quindi accettata qualsiasi prenotazione di un numero minimo di 10 persone, a cui equivale la definizione di gruppo.

Il consumatore ha comunque diritto di ricevere copia del contratto di vendita del pacchetto turistico.

## **5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDA TECNICA**

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica.

Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa ;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;
- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore;
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio.

L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

## **6. PRENOTAZIONI**

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e accettato dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente ed eventualmente alla agenzia di viaggio venditrice.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore prima dell'inizio del viaggio.

## **7. PAGAMENTI**

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, oltre eventuale assicurazione non prevista dal pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro.

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.

## **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 fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante (fuel surcharge);
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti (tasse aereoportuali);

- 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 riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

#### **9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

Qualora prima della partenza Istoria Viaggi o il venditore abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi essenziali del contratto, quale ad esempio il prezzo stabilito, ne dà immediato avviso in forma scritta anche via telematica al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione che ne consegue. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10%. Ove il consumatore non accetti la proposta di modifica di cui sopra potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo seguente, comunicando per iscritto la propria decisione entro due giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza di tale modifica. Istoria Viaggi può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo di partecipanti entro 20 giorni prima della data in cui il viaggio o il soggiorno doveva avere inizio dandone comunicazione scritta anche per via telematica al consumatore.

#### **10. RECESSO DEL CONSUMATORE**

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore. Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:
  - ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
  - alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo punto, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 punto 1 – il costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi. Tali norme si applicheranno anche nel caso di gruppi precostituiti.

#### **11. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per 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. SOSTITUZIONI**

Il consumatore rinunciario 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 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 ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

## **13. OBBLIGHI DEI CONSUMATORI**

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai consumatori sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. Tutti i viaggiatori reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche o presso i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità ovvero presso il Dicastero degli Affari Esteri.

Per tutti i turisti presenti nell'area Italiana si consiglia di consultare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.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 consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza 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.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative sopraindicate) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri di appartenenza che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza 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 consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità fisiche e psichiche ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

#### **14. 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 cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo (cartaceo o on line) una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

#### **15. REGIME DI RESPONSABILITÀ**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia.

L'organizzatore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile di eventuali danni che derivino da prestazioni di servizi fornite da terzi non facenti parte del pacchetto turistico venduto dallo stesso organizzatore ovvero che derivino da iniziative autonome assunte dal consumatore o dall'agente di viaggio intermediario nel corso dell'esecuzione del viaggio stesso.

#### **16. LIMITI DEL RISARCIMENTO**

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dalle normative vigenti.

#### **17. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), 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 è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### **18. PENALI**

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7/1° punto – il costo individuale di gestione pratica (quota di iscrizione che viene individuato in € 100,00) e la penale nella misura di sotto indicata (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, che deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio del viaggio):

Pacchetti turistici con voli regolari o a tariffa speciale, voli IT e/o voli noleggiati intercontinentali e di gruppo/gruppi precostituiti, voli speciali, gruppi in viaggio con altri mezzi di trasporto diversi dall'aereo, pacchetti "Tutto compreso", pacchetti soggiorno con alberghi, hotel, villaggi, appartamenti, ville in formula alberghiera: perdita della caparra sino a 30 giorni prima della partenza, inoltre:

- 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni lavorativi prima della partenza

- 50% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni lavorativi prima della partenza
- 80% della quota di partecipazione da 9 a 3 giorni lavorativi prima della partenza
- Dopo tale termine 100% della quota di partecipazione.

Nessun rimborso compete al viaggiatore che dovesse recedere dal viaggio di qualsiasi tipo (indicati alla lettera a) nei 3 giorni precedenti la partenza, così come nessun rimborso spetta a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio o di aver sottaciuto a malattie o stati di alterazione psicofisica ed infine nessun rimborso per il viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso o che non si dovesse presentare per qualsivoglia motivo alla convocazione prima della partenza.

In caso di sinistro o disdetta, la cancellazione deve pervenire a I storia Viaggi tassativamente in forma scritta. Non saranno accettate comunicazioni verbali e/o telefoniche. Il calcolo dei giorni non include quello di recesso, la cui comunicazione scritta deve pervenire all'organizzatore in giorno lavorativo entro le ore 18,00. Si rendono perciò applicabili al turista che recede dal contratto sottoscritto le penali sopra indicate. In caso che il viaggiatore avesse stipulato una assicurazione Annullamento del viaggio la comunicazione del sinistro dovrà essere inviata, a cura del viaggiatore stesso, direttamente alla compagnia assicuratrice non appena si verifica il sinistro. Dette comunicazioni alla Compagnia assicuratrice devono essere effettuate come da indicazioni descritte in Polizza.

#### **19. RECLAMI E DENUNCE**

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. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale.

Il consumatore dovrà altresì – a pena di decadenza – 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.

#### **20. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI INFORTUNI, BAGAGLIO, ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore ovvero on line speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

Il bagaglio viaggia a rischio e pericolo del consumatore e I storia Viaggi non è da ritenersi responsabile in nessun caso per l'eventuale danno, perdita e/o furto dello stesso. Vedasi fascicolo informativo delle Assicurazioni scaricabili dal nostro sito [www.istoriaviaggi.com](http://www.istoriaviaggi.com)

#### **21. FORO DI COMPETENZA:**

Foro di competenza: Le parti concordano che tutte le controversie a cui il contratto potrà dare luogo sia per quello che riguarda la validità che per la sua interpretazione, la sua esecuzione, la sua cessazione o il suo annullamento, saranno esclusivamente di competenza del Foro della Repubblica di San Marino RSM.

*Comunicazione etica:*

*La legge punisce i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.*