

CONDIZIONI DI VIAGGIO

Il D. Lgs n. 206 del 06/09/2005 ha introdotto il "Codice del Consumo", che ha abrogato, tra gli altri, il D. Lgs. 111/95 (con cui era stata data attuazione alla Direttiva 90/314/CE), prevedendo nella Parte III, Titolo IV, Capo II (artt. da 82 a 100) una sezione intitolata "Servizi Turistici" che disciplina in maniera organica la normativa relativa alla Compravendita di Pacchetti Turistici. Il Contratto di Compravendita di Pacchetti Turistici tra Italy Hotel s.r.l.s., società proprietaria del marchio Italy Hotel s.r.l.s. (d'ora innanzi definita convenzionalmente Italy Hotel) ed il Consumatore è pertanto regolato dal Codice del Consumo e dalle seguenti condizioni generali di contratto.

1) SOGGETTI DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTI TURISTICI.

Ai sensi dell'Art. 83 del Codice del Consumo: a) Organizzatore di Viaggio è il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui all'Art. 84 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfettario a procurare a terzi pacchetti turistici; b) Venditore è il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'Art. 84 verso un corrispettivo forfettario; c) Consumatore di pacchetti turistici è 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.

2) OGGETTO DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTI TURISTICI.

Ai sensi dell'Art. 84 del Codice del Consumo, 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 forfettario, e di durata superiore alle ventiquattro ore, ovvero comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'Art. 86, lettere i) o) ed m), che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae Italy Hotel o il venditore dagli obblighi previsti nel Codice del Consumo.

3) FORMA DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTI TURISTICI.

Ai sensi dell'Art. 85 del Codice del Consumo, il Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici deve essere redatto in forma scritta, in termini chiari e precisi, ed il Consumatore ha il diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico, sottoscritto e timbrato dall'organizzatore o venditore, che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 100 del Codice del Consumo.

4) PRENOTAZIONI.

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritta dal Consumatore, che ne riceverà copia. L'accettazione della prenotazione s'intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzazione invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al Consumatore presso l'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 da Italy Hotel in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Codice del Consumo in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. a) Il trattamento dei dati personali – il cui conferimento è necessario per l'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 nel pacchetto turistico acquistato. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. D. lgs n. 196/2003 contattando il titolare del trattamento: Italy Hotel s.r.l.s., Via C.so Garibaldi n. 51, 80074, Casamicciola Terme(NA). b) Le prenotazioni effettuate in nome e per conto di soggetti minori di diciotto anni dovranno obbligatoriamente essere sottoscritte da parte di uno dei genitori o da colui/ei il/la quale eserciti, a qualunque titolo, la potestà e/o, nell'eventualità, dall'accompagnatore.

5) DIRITTI DI PRENOTAZIONE

Includono i costi fissi di gestione pratica, il servizio informazione e assistenza 7 giorni su 7, la spedizione dei documenti. Le quote, a persona, sono da applicare come segue: – per prenotazioni di solo soggiorno, soggiorno + viaggio, solo volo- minimo 7 notti: bambini 2/12 anni € 15, adulti € 30; – fino a 3 notti: bambini 2/12 anni €10, adulti € 15 – Per soggiorni in residence sono previste massimo n. 4 quote adulti per appartamento. – I diritti di prenotazione per patto espresso non potranno essere rimborsati in alcun caso. 6) PREZZO. Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel Contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o al programma fuori catalogo ed agli eventuali argomenti degli stessi cataloghi o programmi fuori cataloghi successivamente intervenuti.

7) PAGAMENTI.

All'atto della richiesta impegnativa dovrà essere versato un acconto fino ad un massimo del 25% del prezzo del Pacchetto Turistico. Il saldo dovrà essere versato non oltre cinque giorni dalla conclusione del contratto, e comunque entro e non oltre quindici giorni prima della partenza. Nel caso di contratti stipulati a meno di quindici giorni dalla partenza, il pagamento del saldo dovrà essere eseguito contestualmente alla conclusione del contratto. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle scadenze stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto del contratto, sempre che l'Agenzia intermediaria e/o Italy Hotel srls intendano avvalersene.

8) REVISIONE DEL PREZZO.

Il prezzo potrà essere variato fino a venti giorni prima della partenza, con comunicazione da inviarsi al Consumatore e/o all'Agenzia di Viaggi a mezzo fax, a mezzo e-mail, ovvero a mezzo lettera raccomandata A/R. Resta ben chiaro che la revisione del prezzo è ammessa solo a seguito di comprovate variazioni di: I) costi di trasporto, incluso il carburante; II)

diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; III) tassi di cambio applicati. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata in catalogo, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti. Le variazioni verranno applicate attraverso un aumento del Prezzo del Pacchetto Turistico in una misura percentuale che rappresenti il preciso valore economico delle variazioni intervenute. Le variazioni di prezzo per le ragioni di cui ai precedenti nn. I), II) e III) che siano state comunicate entro il termine di venti giorni dalla partenza e che comportino un aumento inferiore o pari al 10% del prezzo originariamente fissato, non daranno alcuna possibilità di recesso in favore del Consumatore. Nel caso di variazioni di prezzo per le ragioni di cui ai precedenti, nn. I), II) ed III) che siano state comunicate entro il termine di venti giorni e che determinino un aumento del Prezzo del Pacchetto Turistico nella misura superiore al 10%, il Consumatore, direttamente e/o tramite l'Agenzia di Viaggi, entro e non oltre due giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione, avrà facoltà di: (I) accettare la variazione o (II) recedere dal contratto di viaggio dandone immediata comunicazione scritta all'Agenzia di Viaggi, ovvero direttamente a Italy Hotel srls. Nel caso in cui il termine di due giorni lavorativi dalla comunicazione di aumento del prezzo nella misura superiore al 10% spiri senza alcuna comunicazione da parte del Consumatore, la modifica si intenderà definitivamente accettata. Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 92 comma 2 del Codice del Consumo, quando il Consumatore recede dal Contratto nei casi previsti nel presente Articolo ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del Contratto, a meno che la revisione del Prezzo in misura superiore al 10% non accettata e posta a base dell'esercizio del recesso sia stata determinata da causa di forza maggiore. Riduzioni di prezzo e offerte promozionali indicate in catalogo non sono cumulabili tra loro, salvo ove diversamente indicato, nè con altre offerte presenti sul mercato. Si precisa, inoltre, che le off-ferte sono sempre a posti limitati, non hanno valore retroattivo e pertanto non sono applicabili su prenotazioni concluse precedentemente alla data d'uscita delle stesse.

9) MODIFICAZIONI DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.

Prima della partenza, Italy Hotel srls o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, dà immediato avviso in forma scritta al Consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica, il Consumatore può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto ad usufruire (I) di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o (II) di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure (III) gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta. Il Consumatore comunica la propria scelta a Italy Hotel srls o al venditore entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione contenente la proposta di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata da Italy Hotel srls s'intenderà definitivamente accettata. Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 92 comma 2 del Codice del Consumo, quando il Consumatore recede dal Contratto nei casi previsti nel presente Articolo, ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del Contratto, a meno che la modifica non accettata e posta a base dell'esercizio del recesso sia stata determinata da causa di forza maggiore.

10) CANCELLAZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, Italy Hotel srls comunichi per iscritto la cancellazione del Pacchetto Turistico per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del Consumatore, questi ha diritto ad usufruire (I) di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o (II) di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo; oppure (III) gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta. Il Consumatore potrà esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo e/o nel programma fuori catalogo, oppure da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al Pacchetto Turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (sempre che tale ultimo annullamento sia stato comunicato per iscritto entro il termine di venti giorni prima della partenza), Italy Hotel srls restituirà al Consumatore (ex art. 33 co. 2 – lett. e, del Codice del Consumo) il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato da Italy Hotel, direttamente o per tramite dell'Agenzia di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il Consumatore sarebbe in pari data debitore, secondo quanto previsto dal successivo Articolo 12 qualora fosse egli ad annullare. Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 92 comma 2 del Codice del Consumo, quando il Pacchetto Turistico viene cancellato per cause diverse da forza maggiore, caso fortuito e mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (sempre che tale ultimo annullamento sia stato comunicato per iscritto entro il termine di venti giorni prima della partenza), oltre ai diritti di cui ai nn. (I), (II) e (III) del presente Articolo, il Consumatore ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del Contratto.

11) RECESSO DEL CONSUMATORE SENZA APPLICAZIONI DI PENALE.

Il Consumatore può recedere -dandone comunicazione scritta a pena di decadenza entro due giorni lavorativi dal Contratto, senza pagare penali, nel caso di (I) aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 10%, oppure (II) in caso di modifica significativa di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta da Italy Hotel srls dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza e non accettata dal Consumatore. In tali casi, il Consumatore ha alternativamente diritto: (I) ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, fra quelli proposti da Italy Hotel srls senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo; (II) alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione sarà effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il Consumatore dovrà dare comunicazione scritta della propria decisione (di accettare la modifica oppure 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 da Italy Hotel srls s'intenderà definitivamente accettata. Ai sensi dell'Art. 92 comma 2 del Codice del Consumo, quando il Consumatore recede dal Contratto nei casi previsti nel presente Articolo, oltre al diritto (I) ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, fra quelli proposti da Italy Hotel srls, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo ed (II) alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta, egli ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del Contratto, a meno che quest'ultima sia stata determinata da causa di forza maggiore.

12) RINUNZIA AL PACCHETTO TURISTICO: PENALE.

Al Consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al precedente Art. 11 sarà addebitata, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7 – oltre all'intera quota dei diritti di prenotazione (mai rimborsabili), la penale nella seguente misura relativamente ai singoli servizi componenti il pacchetto turistico o venduti singolarmente: a) Soggiorno in formula residence o alberghiera e/o servizi aggiuntivi come trasferimenti, viaggio in autopullman, noleggio auto: 10% da 30 a 15 giorni prima della partenza; 30% da 14 a 9 giorni prima della partenza; 50% da 8 a 3 giorni prima della partenza; 100% da 2 al giorno stesso della partenza; b) Servizi regolari di linea a tariffa IT, voli charter e treno: 10% della quota volo fino a 30 giorni prima della partenza; 50% della quota volo fino a 15 giorni prima della partenza;

13) Formula "Roulette"

È una particolare modalità di offerta di pacchetti turistici da parte dei Tour Operator: a fronte di un significativo abbattimento del prezzo, il turista accetta un margine più o meno ampio di incertezza relativo alla dislocazione dell'alloggio.

Nella prassi commerciale, tale formula si presenta in tre diverse forme:

- a) Nell'ipotesi classica, e più diffusa, viene garantita la categoria della struttura ricettiva e la località turistica di soggiorno;
- b) l'incertezza è limitata ad una rosa ristretta di possibili strutture ricettive preventivamente individuate (ad esempio, fra quelle presenti nel catalogo del tour operator per quella località);
- c) il margine di incertezza viene viceversa ampliato, riservando al tour operator la facoltà di scelta non solo tra diverse strutture ricettive, ma addirittura tra diverse località turistiche, nell'ambito di un'area geografica determinata (ad esempio diverse località di una stessa isola).

In tutti questi casi, la sistemazione logistica viene individuata non al momento della conclusione del contratto, ma solo pochi giorni prima della partenza, e in alcuni casi, solo all'arrivo a destinazione.

La struttura ricettiva viene individuata all'ultimo momento, sulla base dell'inventario delle varie strutture disponibili e delle disponibilità residue degli albergatori (di qualunque albergatore di quella – o di quelle – località, con l'unico vincolo della categoria garantita dall'organizzatore).

Perciò, il consumatore deve essere consapevole che, a fronte di un vantaggio economico, gli viene richiesto un certo margine di adattabilità: non ci sarà nessuna possibilità di concordare preventivamente l'individuazione della struttura, né, tanto meno, condizioni particolari (come la "vista mare", la distanza dalla spiaggia, o altro). In deroga al principio generale, ciò che compare sul catalogo non è vincolante per il tour operator, che non garantisce nulla di individuato, ma solo un determinato livello di servizi (categoria).

Inoltre, qualunque eventuale impegno assunto verbalmente dal tour operator o dall'agenzia non ha alcun valore: se, ad esempio, nell'ambito di una formula roulette, si concorda una distanza massima dalla spiaggia, o la limitazione della scelta fra una cerchia ristretta di alberghi, è necessario che ciò formi oggetto di apposito impegno scritto e/o di una specifica clausola del contratto. In casi contrario, non si potrà pretendere l'adempimento, né far valere una responsabilità per inadempimento, rispetto a promesse formulate solo verbalmente.

FIRMA DEL CLIENTE