

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il Viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

### 1) FONTI NORMATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51 novies del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (cd. "Codice del Turismo", in seguito CdT), come attualmente modificato dal D.Lgs. n. 62 del 06.06.2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n. 327 del 30.03.1942). La responsabilità dell'organizzatore del viaggio non può – in nessun caso – eccedere i limiti previsti dalle leggi sovra richiamate.

### 2) ORGANIZZAZIONE TECNICA

L'organizzazione tecnica del viaggio, limitatamente ai servizi offerti per ciascuna proposta, è curata dall'agenzia **Planet Viaggi Responsabili** di Vittorio Carta – 37138 Verona, Via Vasco de Gama n. 12a (tel. 0458342630 / 0458948363).

## CONDIZIONI GENERALI

### 1) PREISCRIZIONE AI VIAGGI

La preiscrizione ai viaggi si effettua mediante la compilazione e sottoscrizione dell'apposita scheda. Essa non è impegnativa: se, dopo averla inviata, si decide di non partecipare più al viaggio (per qualsiasi motivo), non è prevista nessuna penale. E' però importante, in quanto consente l'elaborazione di un preventivo specifico ed inoltre è importante per il potenziale partecipante perché gli permette di essere ricontattato.

### 2) PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Il contratto si intende perfezionato al momento del ricevimento della scheda di prenotazione debitamente compilata e sottoscritta e del pagamento dell'acconto anche a mezzo bonifico bancario (Planet Viaggi Responsabili – Via Vasco de Gama 12a – 37138 Verona – Credito Cooperativo Cadidavid - Banca di Verona - IBAN: IT93D0841611701000100105255 – Swift-Bic: ICRAITRRBK0).

Le richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra Viaggiatore ed Organizzatore, per il tramite dell'Agenzia di Viaggi mandataria.

In caso di contratti negoziati al di fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Fa eccezione l'emissione della biglietteria (aerea, navale, ferroviaria) che è soggetta alle penali imposte dai vettori, e tutti quei servizi che dovessero essere prenotati e prepagati dall'operatore all'atto della conferma e su cui sono imposte penali totali o parziali di cancellazione che esulano dalla volontà dell'operatore.

Prima della stampa dei biglietti e della conferma dei servizi si chiederà esplicito consenso e come conferma della comprensione dell'impossibilità di ottenere rimborsi in caso di recesso, farà fede il pagamento dell'acconto richiesto.

### 3) PRENOTAZIONI E MODALITA' DI PAGAMENTO

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta sull'apposito modulo a tergo delle presenti condizioni, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alle disponibilità dei posti e s'intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento del ricevimento della scheda di prenotazione, nonché del pagamento del 30% del costo totale del viaggio (a meno che non vi siano penali superiori di cancellazione previste dai vettori aerei o dai referenti in loco, che comportino un aumento dell'acconto richiedibile). Il saldo dovrà essere versato almeno un mese prima della partenza con la stessa procedura oppure in concomitanza con la prenotazione, se questa è effettuata nei 30 giorni antecedenti alla partenza. Il mancato incasso da parte dell'Organizzazione del viaggio dei pagamenti di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa dal contratto, fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni eventualmente subiti dall'Organizzatore.

### 4) QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Le quote di partecipazione indicate nel programma specifico sono calcolate per persona in base alla partecipazione minima di persone prevista per ciascun viaggio.

Le quote di partecipazione indicate sono stabilite sulla base del cambio valutario: 1 euro = 1.19 dollari USA (qualora all'epoca dell'effettuazione del viaggio si verificassero delle variazioni, le quote saranno modificate in proporzione).

Come previsto dalla normativa vigente, il prezzo del viaggio 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;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati ai servizi 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. Se l'aumento del prezzo globale (quota da versare in Italia + quota da portare in loco) eccede il 10%, il partecipante è in facoltà di recedere dal contratto, purché ne dia comunicazione scritta all'organizzatore entro e non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione relativa all'aumento. Le quote di partecipazione comprendono quanto espressamente indicato nel programma di viaggio specifico.

#### **5) 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 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.

#### **6) MODIFICHE RICHIESTE DAL VIAGGIATORE**

Le modifiche richieste dal viaggiatore a prenotazione già confermata obbligano l'organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al viaggiatore delle eventuali maggiori spese sostenute, incluso l'eventuale addebito di penali da parte dei fornitori per i servizi annullati o modificati.

#### **7) ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO**

Nel caso in cui il viaggio venisse annullato dall'organizzatore, questi rimborserà integralmente le quote ricevute dal cliente. A tale proposito si specifica però che scioperi, avvenimenti bellici, disordini civili e militari, sommosse, saccheggi, atti di terrorismo, calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche, problemi tecnici o simili, che possono causare modifiche anche sostanziali al programma di viaggio, costituiscono causa di forza maggiore e non sono imputabili né all'organizzatore né ai vettori né ad altre organizzazioni che partecipano all'organizzazione del viaggio. L'organizzatore può ugualmente annullare il contratto di viaggio quando il numero minimo di viaggiatori per l'effettuazione del viaggio stesso non sia raggiunto. In tal caso l'organizzatore deve dare notizia al partecipante dell'annullamento del viaggio non oltre i 15 giorni lavorativi antecedenti la data di partenza impegnandosi a restituire quanto ricevuto a titolo di anticipo.

Eventuali spese supplementari supportate dal partecipante non saranno rimborsate né tanto meno lo saranno le prestazioni che per tali cause venissero meno e non fossero recuperabili.

#### **8) DIRITTO DI RECESSO E RINUNCE**

Se un partecipante dovesse rinunciare al viaggio al di fuori delle ipotesi previste dal precedente articolo e dall'art. 4 sarà obbligato al pagamento delle penalità di seguito indicate:

a) 10% fino a 30 giorni prima della partenza; b) 30% fino a 21 giorni prima della partenza; c) 50% fino a 14 giorni prima della partenza; d) 75% fino a 3 giorni prima della partenza; e) 100% dopo tale termine.

La penalità s'intende calcolata sulla "quota da versare in agenzia" più la "quota da portare in loco".

Nel caso in cui la rinuncia comporti penalità superiori a quelle qui sopra riportate, su servizi che fossero stati anticipatamente pagati da Planet Viaggi Responsabili, queste penalità saranno da ritenersi a carico del consumatore.

Le suddette penali si riferiscono al costo del viaggio escluso il volo aereo e le polizze assicurative che non sono mai rimborsabili. Sui voli aerei verranno invece applicate le penali stabilite dal vettore stesso.

Nessun rimborso sarà accordato dall'operatore a coloro che non dovessero presentarsi alla partenza, o non potessero effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei documenti personali per l'espatrio o dovessero rinunciare durante lo svolgimento del viaggio.

#### **9) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI**

I partecipanti al viaggio devono essere muniti di tutti i documenti necessari all'effettuazione del viaggio, passaporto individuale o altro documento valido per tutti i Paesi previsti nell'itinerario prenotato, nonché dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre devono attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornitegli dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico e al paese di destinazione.

#### **10) 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 sia 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, o da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

#### **11) LIMITI DEL RISARCIMENTO**

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona, non potrà in nessun caso superare il limite del triplo del prezzo totale del pacchetto.

Per quanto attiene ai danni alla persona non potrà invece in alcun caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali di cui siano parte l'Italia e l'Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In particolare, il limite risarcitorio non potrà superare in alcun caso l'importo di 50.000 Franchi Oro Germinal per danni alle persone, l'importo di 2.000 Franchi Oro Germinal per danni alle cose e l'importo di 5.000 Franchi Oro Germinal per qualsiasi ulteriore danno (art. 13, n. 2, CCV).

#### **12) RECLAMI**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve - a pena di decadenza - essere contestata dal turista mediante tempestiva presentazione di reclamo, 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 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 all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

### **13) ASSICURAZIONI**

Planet Viaggi Responsabili è coperta dalla polizza Responsabilità Civile Organizzatori e Intermediari di Viaggio n. **45790343-RC14** stipulata con la **COMPAGNIA ERGO assicurazione viaggi** (Europäische Reiseversicherung AG). Ai partecipanti viene inoltre stipulata una polizza assicurativa medico-bagaglio i cui massimali di rimborso e relative franchigie verranno comunicate ai viaggiatori di volta in volta congiuntamente alla scheda tecnica del viaggio. Le polizze assicurative non sono mai rimborsabili.

### **14) PROTEZIONE DEL VIAGGIATORE (ART. 47 CdT)**

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 viaggiatore.** Come organizzatore di viaggi, Planet Viaggi Responsabili ha attivato la **POLIZZA NR. 6006000012/M PROTECTION** di **NOBIS COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE S.P.A.** Responsabile della Protezione: Vittorio Carta, Via Vasco de Gama 12/a – 37138 Verona.

**15)** A fronte dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, il Governo italiano ha adottato una serie di misure per il contenimento del contagio, con restrizioni e divieti agli spostamenti, che riguardano anche le prenotazioni di pacchetti turistici, trasporti, soggiorni turistici e altre attività affini, che possono andare incontro a cancellazione. **Con la legge 27/2020 l'art 88 bis statuisce le regole applicabili ai contratti con effetto fino al 30 settembre 2020, in deroga a quanto previsto dal Codice del Turismo ( art 41, comma 4,5,6) e richiamato nelle condizioni generali di vendita** Nel caso di recesso del viaggiatore dal contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore può, a sua scelta: offrirgli un **pacchetto sostitutivo** di qualità equivalente o superiore (in quest'ultimo caso con restituzione della differenza di prezzo), oppure restituire la somma versata oppure emettere un **voucher** di importo pari al rimborso spettante, da utilizzare entro un anno dalla sua emissione, anche per il tramite dell'agenzia venditrice. **La scelta tra la restituzione del denaro e l'emissione del voucher è rimessa all'organizzatore.** L'emissione del voucher assolve l'obbligo di rimborso e non richiede l'accettazione del destinatario. In deroga a quanto previsto dal Codice del Turismo (art. 41, comma 6, secondo cui l'organizzatore deve procedere al rimborso entro 14 giorni dal recesso), il rimborso deve essere corrisposto ed il voucher deve essere emesso **entro 60 giorni** dalla data prevista di inizio del viaggio. La procedura e le regole del rimborso sono le stesse nel caso di acquisto del pacchetto turistico tramite un'agenzia o un portale di prenotazione. Anche gli organizzatori/fornitori possono esercitare il diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto turistico, quando l'esecuzione del contratto è impedita, in tutto o in parte, da provvedimenti adottati dalle Autorità a causa dell'emergenza epidemiologica con le stesse modalità e in deroga al codice del turismo e alle condizioni generali di vendita.

### **ORGANIZZAZIONE TECNICA PLANET VIAGGI RESPONSABILI di VITTORIO CARTA**

Aut. Prov.le n° 5557/11 del 21/12/2011 – Programmi trasmessi alla Provincia di Verona in data 06/03/2020.

Ai sensi dell'art. 32, co. 2 Cod. Tur, si comunica al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. Del D.L.gs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

### **COMUNICAZIONE SUL TURISMO SESSUALE**

Ai sensi dell'art. 17 della legge n° 38 del 06/02/2006, la legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

### **PRIVACY**

Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento Ue 2016/679 noto come GDPR (General Data Protection Regulation) e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

### **CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE**

Planet Viaggi Responsabili in collaborazione con NOBIS ASSICURAZIONI SpA, compagnia specializzata in coperture assicurative per il settore turistico, stipula per tutti i Partecipanti ai propri viaggi specifiche polizze di assicurazione. E' possibile consultare le condizioni assicurative in forma integrale sul sito web [www.planetviaggi.it](http://www.planetviaggi.it)



PLANET VIAGGI RESPONSABILI  
Via Vasco de Gama 12a - VERONA  
Tel: 045 8342630 – 045 8948363  
E-mail: [viaggiresponsabili@planetviaggi.it](mailto:viaggiresponsabili@planetviaggi.it)  
Skype: planet.viaggi.responsabili  
**[www.planetviaggi.it](http://www.planetviaggi.it)**