

# Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

## 1) FONTI LEGISLATIVE

Il Decreto Legislativo 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 (art. 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 Show Tour ed il Consumatore è pertanto regolato dal Codice del Consumo e dalle seguenti Condizioni Generali di Contratto. Qualora il contratto abbia ad oggetto la vendita esclusivamente di un singolo servizio turistico (ad es. solo soggiorno), il contratto sarà disciplinato dalle seguenti Condizioni Generali di Contratto (di cui alla voce "Addendum") e – in quanto applicabile – dalla Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (di seguito: "CCV") firmata a Bruxelles il 23/04/1970 (relativamente ai viaggi eseguiti all'estero) e ratificata in Italia con l. n. 1084 del 27/12/1977.

## 2) SOGGETTI DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTI TURISTICI.

Asi sensi dell'Art. 83 del Codice del Consumo:

- 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 forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;
- Venditore è il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'Art. 84 verso un corrispettivo forfetario;
- Consumatore di pacchetti turistici è l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona sia anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per il quale della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

## 3) OGGETTO DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTI TURISTICI.

Asi 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 ed offerti in vendita ad un prezzo forfetario, 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'Articolo 86, lettere i) ed o) ed m), che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae la Show Tour o il venditore agli obblighi previsti nel Codice del Consumo.

Escursioni e servizi facoltativi acquistati in loco. La responsabilità di Show Tour come organizzatore di viaggi è assunta con esclusivo riferimento alle prestazioni comprese nel pacchetto turistico e indicate con la dicitura "Le quote comprendono". Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal viaggiatore nella località di destinazione del viaggio e non compresi nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte nel presente catalogo, sono da considerarsi estranee all'oggetto del relativo Contratto di Viaggio stipulato da Show Tour nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essergli iscritta né a titolo di organizzatore né a titolo di intermediazione di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione.

## 4) FORMA DEL CONTRATTO DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Asi sensi dell'Art. 85 del Codice del Consumo, il Contratto di Vendita dei 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 dal venditore, che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 100 del Codice del Consumo.

## 5) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se nel caso elettronico, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal Consumatore 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 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 scritta, saranno fornite dalla Show Tour in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Codice del Consumo in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

## 6) PAGAMENTI

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico e le quote di iscrizione al viaggio, deve essere versato all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa. Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza. Per iscrizioni effettuate nei 30 giorni antecedenti la data della partenza, dovrà essere versato l'intero ammontare al momento dell'iscrizione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle scadenze stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne la risoluzione di diritto del contratto, sempre che l'Agenzia intermediazione e/o Show Tour intendano avvalersene, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

## 7) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato sul 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, 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 inteso che la revisione del prezzo è ammessa solo a seguito di comprovate 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 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 nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incidono sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

Nel caso di variazioni di prezzo per le ragioni di cui ai precedenti punti 1,2,3, che siano state comunicate entro il termine di venti giorni 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 punti 1,2,3, che siano state comunicate entro il termine di venti giorni e che determinino un aumento di 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:

- accettare la variazione
- recedere dal contratto di viaggio dandone immediata comunicazione scritta all'Agenzia di Viaggi, ovvero direttamente alla Show Tour.

Nel caso in cui il termine di due giorni lavorativi dalla comunicazione di aumento del prezzo nella misura superiore al 10 % spira senza alcuna comunicazione da parte del Consumatore, la modifica si intenderà definitivamente accettata.

La data di pubblicazione del presente catalogo al fine del costo dei servizi Marzo 2010. Su tale data la Show Tour si riserva il diritto di calcolare e di variare le quote nei termini previsti dal DL 206/2005 Cod. Consumo.

## 8) MODIFICA O CANCELLAZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza Show Tour o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al Consumatore, indicando il tipo di modifica e l'eventuale variazione di prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica, il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, ed ha 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 dalla Show Tour e/o dall'Agenzia di Viaggi si intende accettata.

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo, o 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 raggiungi-

mento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto l'organizzatore che annulla (art. 33 lettera e Cod. del Consumo), restituirà al consumatore 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 consumatore sarebbe in pari data debitoria secondo quanto previsto dall'art. 8, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 9) RINUNZIA AL PACCHETTO TURISTICO. PENALE

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate precedentemente, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 6 – il costo individuale di gestione pratica e la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura come segue:

- fino al 31° giorno di calendario prima della partenza 10% della quota di partecipazione;
- dal 30° al 21° giorno di calendario prima della partenza 25% della quota di partecipazione;
- dal 20° al 8° giorno di calendario prima della partenza 50% della quota di partecipazione;
- dal 7° al 3° giorno di calendario prima della partenza 75% della quota di partecipazione;
- nessun rimborso dopo tale termini.

Nel caso di gruppi preconstituiti tali somme verranno concordate alla firma del contratto. Nel caso si verificasse variazione di una pratica già definita, verranno addebitate al cliente € 20,00 come spese operative (non rimborsabili in caso di annullamento).

## 10) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Show Tour, 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 anticipato.

## 11) SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciato 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 generalità del cessionario;  
b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;  
c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese 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 c) del presente articolo.

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 il termine di cui al precedente punto a).

Show Tour pertanto non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi.

Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata alle parti interessate prima della partenza.

## 12) 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 all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi 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 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.

## 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 una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

## 14) REGIME DI RESPONSABILITÀ

Asi sensi dell'Art. 93 del Codice del Consumo la Show Tour 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 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, ovvero da circostanze che la stessa Show Tour non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

## 15) RESPONSABILITÀ PER DANNI ALLA PERSONA.

Il risarcimento dei danni alla persona occorsi al Consumatore, a seguito del mancato o inesatto adempimento alle obbligazioni assunte con il Contratto di Viaggio, così come previsto dal disposto dell'Art. 94 del Codice del Consumo, non potrà mai eccedere i limiti previsti dalle Convenzioni Internazionali, e, nella fattispecie, dalla Convenzione di Varsavia del 12/10/1929, sul Trasporto Aereo Internazionale, resa esecutiva con Legge 19/05/1932 n. 841, dalla Convenzione di Berna del 25/02/1961 sul Trasporto Ferroviario, resa esecutiva con Legge 2/03/1963 n. 806, e dalla Convenzione di Bruxelles (CCV), del 23/04/1970, resa esecutiva con Legge 27/12/1977 n. 1084.

## 16) RESPONSABILITÀ PER DANNI DIVERSI DA QUELLI ALLA PERSONA.

Per quanto espresso si dà atto che, come previsto dal disposto dell'Art. 95 del Codice del Consumo, la Show Tour potrebbe convenire e concordare per iscritto con il Consumatore eventuali limitazioni al risarcimento dei danni diversi dal danno alla persona, occorsi a seguito del mancato o inesatto adempimento alle obbligazioni assunte con il contratto di viaggio. Tali limitazioni non potranno in alcun caso essere inferiori a quanto previsto dal disposto dell'Art. 13 della Convenzione di Bruxelles (CCV). Resta inteso che, in mancanza di specifiche pattuizioni in tal senso, il risarcimento dei danni diversi dal danno alla persona sarà ammesso nei limiti del disposto di cui all'Art. 13 della Convenzione di Bruxelles (CCV).

## 17) ESONERO DI RESPONSABILITÀ PER I DANNI ALLA PERSONA E PER I DANNI DIVERSI.

In conformità con il disposto di cui all'Art. 96 del Codice del Consumo la Show Tour non potrà in nessun caso essere ritenuto responsabile per eventuali danni alla persona e per danni diversi, occorsi al Consumatore a seguito del mancato e/o inesatto adempimento alle obbligazioni assunte con il Contratto di Compravendita di Pacchetto Turistico, quando questi fatti siano ricollegabili: a) al comportamento del Consumatore, o b) a fatti imprevedibili ed inevitabili addebitabili a terzi, o c) a fatti riconducibili a eventi fortuiti, o d) a fatti riconducibili a cause di forza maggiore, o infine f) a circostanze che la Show Tour, secondo la diligenza professionale, non avrebbe potuto ragionevolmente prevedere e/o risolvere.

## 18) OBBLIGO DI ASSISTENZA

Asi sensi e per effetto dell'Art. 96, comma 2, Show Tour 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.

Show Tour ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (art. 12 e 13 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 da un caso fortuito o di forza maggiore.

## 19) RECLAMI E DENUNCIE

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 dovrà – a pena di decadenza – 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.

## 20) ASSICURAZIONI:

In applicazione dell'art. 99 del codice del consumo, la Show Tour S.r.l. è assicurata con polizza n. 1100039, Compagnia Assicurativa Groupama per la Responsabilità Civile.

E' altresì compreso nella quota di iscrizione, una polizza assicurativa per il viaggiatore che include le seguenti garanzie:

- Assistenza
- Spese Mediche
- Garanzia Bagaglio;
- Garanzia Annullamento con un massimale di € 500,00 per persona.

E' possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici della Show Tour o del venditore ulteriori garanzie integrative (il dettaglio all'interno del presente catalogo).

## 21) FONDO DI GARANZIA

Inoltre 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. 100 Cod. Cons.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- rimborso del prezzo versato;
- il suo rimpatrio nel 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 gestione e funzionamento del Fondo sono determinate con Decreto del Ministro delle Attività Produttive, di concerto con il Ministro dell'Economia e della Finanza.

## 22) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE (SCHEDE TECNICHE)

Mitologia dei Viaggi della Show Tour S.r.l.

Estremi della autorizzazione amministrativa decreto n. 134/93 e successivi – Regione Lazio.

## ADDENDUM

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI 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. 5; art.6, art.8; art.9; art. 10 – art. 11 comma; art. 12; 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 relative al contratto di pacchetto turistico (organizzazione viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

Approvate da Assotrasviaggi, Assoviaggi, Astoi e Fiajet

INFORMAZIONE: Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 l. 269/98. 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.

Il presente contratto non comprende il noleggio di mezzi di trasporto (motorini, auto, scooter etc.) effettuata in loco dal viaggiatore e, pertanto la Show Tour non potrà essere considerata responsabile per gli eventuali danni conseguenti all'utilizzo dei suddetti mezzi.

Validità del catalogo: Marzo 2010-Ottobre 2010

Organizzazione tecnica: Mitologia dei Viaggi della Show Tour S.r.l. Roma

Redazione: Staff Show Tour

Comunicazione visiva: Vival srl

Stampa: Mediagraf - Padova

Fotografie: Archivio Show Tour