

**PREMESSA, NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO** Ai sensi dell'art.2 n.1 decreto legislativo n.111 del 17/3/95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE: 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 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 (omissis) ...che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

**FONTI LEGISLATIVE** Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati aventi oggetto l'offerta di un pacchetto turistico è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate dalla documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalla L.27/12/1977 n°1084 di ratifica ad esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/4/1970, nonché dal sovracitato Decreto Legislativo 111/95.

**PRENOTAZIONI** La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e firmata dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma scritta al cliente anche presso l'agenzia di viaggi venditrice. L'agenzia di viaggi venditrice, in possesso di regolare licenza, rilascerà de al consumatore, anche ai sensi dell'art.6 del Decr. Legisl. 111/95, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Si da atto che l'agenzia di viaggio venditrice ha nei confronti dell'organizzatore, la veste giuridica di intermediario ai sensi dell'art.1.3 CCV oltre che di venditore ex.art.4 decr.legisl. 111/95, acquisendo diritti e assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del suo cliente mandante. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal decr.legisl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

**PAGAMENTI** All'atto della prenotazione il cliente è tenuto a versare il 25% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà pervenire entro e non oltre i 30 giorni di calendario precedenti alla partenza. Per le prenotazioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data della partenza, all'atto dell'iscrizione dovrà essere versato all'organizzatore l'intero ammontare delle quote di partecipazione. Gli acconti ed il saldo come sopra determinati dovranno essere corrisposti dal contraente al venditore che li trasmetterà all'organizzatore secondo gli accordi tra gli stessi stabiliti. Il mancato ricevimento da parte dell'organizzatore dei pagamenti di cui sopra costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, fatto salvo degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore. Peraltro l'organizzatore riconoscerà come regolarmente avvenuti i pagamenti direttamente effettuati dal consumatore all'agente di viaggio suo mandatario conformemente agli accordi conclusi per iscritto tra lo stesso organizzatore e quest'ultima.

**PREZZO** Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, esso potrà essere modificato fino a 20 giorni prima della partenza e soltanto in seguito a variazioni di: costi di trasporto incluso il costo 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 al costo dei servizi in vigore alla data della pubblicazione del programma come ivi riportata.

**RECESSO DEL CONSUMATORE** Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare il corrispettivo del recesso di cui infra, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al prec. art. 5 in misura eccedente il 10%;
- modifica significativa di altro elemento essenziale del contratto (per tale intendendosi qualunque variazione su elementi oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato) proposto dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso prima della partenza e non accettata dal consumatore;
- impossibilità di partecipare al viaggio a causa di grave inadempimento dell'organizzatore;

Nei casi di cui sopra il consumatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un altro pacchetto di importo equivalente o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di importo inferiore, con restituzione della differenza di prezzo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro 7 giorni lavorativi dal momento deCCI ricevimento della comunicazione 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 cui al primo comma. 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 comma, sarà addebitata - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.4, 1° comma - oltre alla quota di apertura pratica, la penale come qui di seguito indicato, tranne ove specificato diversamente: -10% della quota di partecipazione da 59 a 30 giorni lavorativi prima della partenza; -50% della quota di partecipazione da 29 a 21 giorni lavorativi prima della partenza; -75% della quota di partecipazione da 20 a 14 giorni lavorativi prima della partenza; -90% della quota di partecipazione da 13 a 3 giorni lavorativi prima della partenza; nessun rimborso dopo tali termini.

Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui sopra verranno stabilite al momento del contratto.

**ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO** Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il consumatore potrà esercitare, alternativamente, i diritti di cui al successivo 3° comma, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui imputabile. Il consumatore potrà esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti previsti dal catalogo, nel programma fuori catalogo.

**CHIARIMENTI IN MATERIA DI RECESSO** Gli effetti del recesso del consumatore o dell'annullamento del pacchetto turistico sono compiutamente disciplinati dai precedenti articoli 6 e 7 che sostanzialmente riproducono il disposto degli artt.12 e 13 decr. legisl. 111/95. Pertanto esse rispettano il giusto equilibrio tra le parti contrattuali anche in virtù del dettato dell'art. 1469 ter cod.civ. (introdotto dalla L.52/96 di attuazione della direttiva 93/13 CEE del Consiglio concernente le clausole abusive

nei contratti stipulati con consumatori) secondo cui "non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizione di legge".

**MODIFICHE DOPO LA PARTENZA** L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione tranne un fatto proprio del contraente 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, risarcirlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione proposta dall'organizzatore venga rifiutata per serie e giustificate ragioni, 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 risarcirà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

**SOSTITUZIONI** Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da un'altra persona sempre che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro quattro giorni lavorativi prima della partenza, ricevendo contestualmente comunicazioni circa le generalità del cessionario;
- b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;
- c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione ovvero preventivamente a seguito di sua specifica richiesta.

Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

**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, a tutte le informazioni fornitegli dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni 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 sovraesaminate obbligazioni. Il consumatore è obbligato 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 d'CCei 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

**CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA** La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o in altro materiale informativo soltanto nel caso

in cui venga espressamente e formalmente indicata dalle autorità competenti del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della CE cui il servizio si riferisce - al fine di indicare nel dettaglio le caratteristiche qualitative delle sistemazioni alberghiere offerte e di rendere consapevole ed informata la scelta del consumatore - il tour operator si riserva la facoltà di fornire una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

**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 quello estraneo alla fornitura delle prestazioni previste da 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 dalle leggi o convenzioni sopra citate.

**LIMITI DEL RISARCIMENTO** Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni subiti alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità: e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli artt. 1783 e seg. c.c.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il termine risarcitorio per danni diversi a quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000 Franchi oro germinali per qualsiasi altro danno" previsto all'art. 13 n°2 CCV.

**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 non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

**RECLAMI E DENUNCE** Il consumatore, a pena di decadenza, ai sensi dell'art. 19 n.2 d.lgs. 111/95, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze della sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione del pacchetto turistico, l'organizzatore deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta da prec. art. 15 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Analogamente dovrà provvedere l'organizzatore, anche in caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

**ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO** Se non espressamente comprese nel prezzo, all'atto della prenotazione è possibile, anzi

consigliabile, stipulare presso gli uffici dell'organizzatore e del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli.

FONDO DI GARANZIA E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri un Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art.21 Decr.Legisl.111/95, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: rimborso del prezzo versato, suo rimpatrio in 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 caso emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore. Le modalità di intervento sono stabilite con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art.21n.5 decr. legisl. 111/95.

#### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE I contratti aventi per 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 disciplinate dalle seguenti disposizioni della CCV: art1, n.3 e n.6; artt. da 17 a 23, artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di servizi turistici sopra riportate: art.3, 1° comma; art.4; art.6; art.7; art.8; art.9, 1° comma; art.15; art.17. 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 etc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno etc).

REGIME FISCALE Tutti i prezzi indicati si intendono comprensivi di I.V.A. ove dovuta, secondo la disciplina prevista dall'art.74-ter del D.P.R. 26.10.1972 n°633

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della Legge 3.08.1998 n. 269 – La legge italiana punisce con la pena di reclusione i reati inerenti alla prostituzione e la pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

Organizzazione Tecnica: Q.N.Holidays S.r.l. con sede in Firenze, Via del Moro 95/R, Domicilio fiscale in Firenze, Via Bolognese 26. "Q.N.Holidays" è una società creata da Francesco Gasperoni, Roberta Cherici, Roberto Gasperoni. Direttrice Tecnica Roberta Cherici. R.E.A. n.513092, Reg.Imp.Firenze 36887/2000. Partita IVA n.05027160489. Polizza Responsabilità Civile e Professionale n.4127363/E con "Navale Assicurazioni" S.p.a. Marchi registrati depositati: CCIAA di Firenze N° FI2000COO1378/9

Il presente programma è redatto conformemente alle disposizioni della L.R.T. 16/94 e del Decreto Legislativo n. 111 del 17.3.95

Costo individuale di gestione pratica comprensivo di assicurazione medico/bagaglio e di garanzia annullamento (sino ad una quota individuale di € 750,00):

€ 31,00 Pacchetti viaggio

€ 21,00 Solo soggiorno

## GARANZIE AUTOMATICAMENTE INCLUSE NELLE QUOTE

### GARANZIA ANNULLAMENTO

OGGETTO: La garanzia copre le penali di annullamento addebitate dall'Agenzia di Viaggi entro la percentuale massima prevista dal regolamento di viaggio la somma assicurata è di € 750 per singolo assicurato e comunque entro € 10.000 per ogni avvenimento che coinvolga più persone.

La garanzia decorre dalla data di iscrizione al viaggio, dura fino all'inizio del viaggio stesso, ed è operante esclusivamente se il cliente è impossibilitato a partecipare al viaggio per uno dei seguenti motivi imprevedibili al momento dell'inizio della copertura:

\* Malattia, infortunio o decesso dell'Assicurato o di un compagno di viaggio purché assicurato ed iscritto contemporaneamente e con il quale doveva partecipare al viaggio stesso o dei loro coniugi, conviventi, figli, fratelli, sorelle, genitori, suoceri, generi, nuore. Sono comprese le malattie preesistenti, non aventi carattere di cronicità, le cui recidive o riacutizzazioni si manifestino dopo la data dell'iscrizione al viaggio. Sono altresì comprese le patologie della gravidanza, purché insorte successivamente alla data della prenotazione del viaggio.

\* Danni materiali a seguito di incendio o calamità naturali che colpiscano i beni dell'Assicurato ed impongano la sua presenza in loco.

\* Malattia, infortunio o decesso del Socio/Contitolare della Ditta dell'Assicurato.

\* Impossibilità di raggiungere il luogo di partenza a seguito di calamità naturali.

\* Citazione in tribunale quale testimone o convocazione a giudice popolare pervenute successivamente alla data di decorrenza della garanzia.

ESCLUSIONI: sono esclusi gli annullamenti derivanti da pericoli od eventi bellici o terroristici o da sopravvenuti impegni di lavoro o di studio o quelli per i quali non siano state osservate le norme di adesione. L'assicurazione non copre gli annullamenti derivanti da malattie croniche, neuropsichiatriche, nervose e mentali.  
FRANCHIGIA: i risarcimenti vengono effettuati previa deduzione di uno scoperto del 10% con un minimo di € 50.

### COMPORTAMENTO ED OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO

Oltre ad avvertire immediatamente l'Agenzia di Viaggi, in caso di annullamento del viaggio il Cliente dovrà trasmettere, direttamente ed entro 5 giorni dal verificarsi dell'evento che ha causato la rinuncia, pena la decadenza al diritto al rimborso, alla NAVALE ASSICURAZIONI S.p.A. Via Borgoleoni 16 44100 FERRARA o a mezzo telefax al n. 0532215518, la certificazione medica o altro documento comprovante l'impossibilità di partecipazione al viaggio ed i propri dati e recapiti. Come data di invio farà fede la data del telefax o del timbro postale di trasmissione del documento. Sarà inoltre necessario trasmettere alla NAVALE ASSICURAZIONI: Estratto conto di iscrizione, Estratto conto della penale, copia del certificato medico originale e quanto altro eventualmente dovesse essere richiesto.

### ASSISTENZA NAVALE SOS

- centrale operativa Europ Assistance in funzione 24 ore su 24
- consulto medico
- segnalazione di un medico specialista invio di medicinali urgenti
- rientro sanitario
- rientro della salma
- spese supplementari di soggiorno e rientro del convalescente
- viaggio di un familiare, rientro anticipato del viaggiatore
- interprete a disposizione all'estero (fino a € 500)
- difesa legale (anticipo cauzione fino a € 3.000)

#### SPESE MEDICHE

- pagamento delle spese mediche, farmaceutiche, ospedaliere (fino a € 300 in Italia e €3.000 all'estero)

#### ASSICURAZIONE BAGAGLIO

- contro furto, rapina, scippo, incendio, avaria o mancata riconsegna (fino a € 500)

#### INTEGRAZIONI MASSIMALE ANNULLAMENTO FACOLTATIVO

Contestualmente all'iscrizione, e nel caso il costo del viaggio sia superiore a € 750 già automaticamente assicurati, è assolutamente raccomandabile integrare il massimale come segue:

| <b>VALORE DEL VIAGGIO</b> | <b>PREMIO INCLUSE IMPOSTE</b> |
|---------------------------|-------------------------------|
| Da € 751 a € 1.250        | € 13                          |
| Da € 1.251 a € 1.750      | € 28                          |
| Da € 1.751 a € 2.250      | € 43                          |
| Da € 2.251 a € 2.750      | € 55                          |
| Da € 2.751 a € 3.500      | € 78                          |

Il dettaglio delle prestazioni d'Assistenza NAVALE SOS, qui descritte in sintesi, è indicato nella speciale tessera che verrà consegnata con i documenti di viaggio. L'estratto delle polizze di Annullamento viene qui riportato per rendere note le condizioni di assicurazione sin dal momento dell'iscrizione. Per quanto qui non espressamente regolato faranno fede gli originali dei contratti/polizze depositati presso gli uffici della Contraente.

Per prenotare o richiedere preventivi compilare e recapitare copia della scheda