

Condizioni di vendita - Esadora Tour Operator

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Prima di acquistare la tua vacanza con Esadora Tour Operator ti chiediamo di prendere visione delle condizioni generali di vendita dei nostri servizi. Esadora Tour Operator è sempre a tua disposizione per ogni informazione.

Premesso che:

1. Esadora S.r.l. svolge l'attività di TOUR OPERATOR in Roma piazza Baldassarre Avanzino 59/61, codice fiscale e P. Iva 09434141009, iscritta al n° 1162481 Registro delle Imprese di Roma, giusta Autorizzazione Amministrativa dalla Provincia di Roma n° 25 (atto dirigenziale 17/2/2004);
2. Il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, deve essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento dell'attività;
3. Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 Cod. Cons.) che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 16 delle presenti condizioni generali di contratto. La nozione di "pacchetto turistico" (art. 84 Cod. Cons.) è la seguente: i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze e 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 estendentesi 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".

1) FONTI LEGISLATIVE. La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinato dalla L 27/12/1977 nr. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggi (CCV) firmata a Bruxelles il 23/4/1970 in quanto applicabile, nonché dal Codice di Consumo.

2) PRENOTAZIONI. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni da parte della Esadora s.r.l. è subordinata alla disponibilità di posti. La prenotazione si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzazione invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente (o presso l'agenzia se la vendita è stata fatta tramite essa). Le informazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzazione in regolare adempimento degli obblighi previsti da proprio carico dall'art 87 comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio. Esadora s.r.l. si riserva il diritto di non effettuare il viaggio, qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti eventualmente indicato nel catalogo, informandone il cliente in forma scritta con almeno 20 gg. di preavviso rispetto alla data prevista di inizio del viaggio.

3) PAGAMENTI. All'atto della prenotazione dovrà essere corrisposta, a titolo di acconto, la quota di iscrizione ed un acconto pari al 30% del prezzo del pacchetto turistico; il saldo dovrà essere versato almeno entro 30 giorni prima della prevista partenza, oppure in concomitanza con la

prenotazione, se questa è effettuata nei 30 giorni antecedenti la partenza. Il mancato pagamento all'organizzatore delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte del venditore o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto. La relativa comunicazione, se proveniente dall'organizzatore, sarà inviata al consumatore (o presso l'agenzia se la vendita è stata fatta tramite essa).

4) CESSIONE/ RECESSO

4.1. Cessione della prenotazione

Il cliente che sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per il viaggio, dopo averne informato l'Agente di viaggio e Esadora s.r.l., a mezzo lettera raccomandata o, in casi di urgenza, telegramma, fax o telex che dovranno pervenire entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario (nome, cognome, data di nascita, sesso, cittadinanza). Tuttavia Esadora s.r.l. non sarà responsabile della eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte dei terzi fornitori di servizi. Il cliente cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le spese supplementari risultanti da detta cessione, come stabilite al successivo articolo 7.

4.2. Recesso ed Annullamento

4.2.1. Per l'organizzazione dei propri viaggi Esadora s.r.l. assembla una serie di servizi acquistati dai fornitori degli stessi. Per garantire che, a seguito delle prenotazioni effettuate dai viaggiatori ed accettate da Esadora s.r.l., i servizi vengano effettivamente resi disponibili dai singoli fornitori, Esadora s.r.l. deve assumere precisi obblighi contrattuali nei confronti dei fornitori stessi. In virtù di quanto sopra, e considerato che per il combinato disposto degli art. 1372 e 1373 c.c. la facoltà di recesso rappresenta una eccezione rispetto al generale principio della vincolatività del contratto, al di fuori delle ipotesi espressamente disciplinate dal D.Lgs. 111/95, il recesso può essere consentito esclusivamente a condizione che il cliente tenga indenne Esadora s.r.l. da costi, spese e perdite che la stessa andrà a sostenere a causa di tale recesso.

Pertanto viene così delineata la disciplina contrattuale del recesso.

4.2.2. Al cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati al successivo art. 4.2.3 saranno addebitati a titolo di penale, indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsti dall'art. 3 le quote di iscrizione, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni NON include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio):

1. recesso da 59 a 31 giorni prima dell'inizio del viaggio: 20% per tutti i viaggi e soggiorni;
2. recesso da 30 a 21 giorni prima dell'inizio del viaggio: 35% sull'importo totale;
3. recesso da 20 a 11 giorni prima dell'inizio del viaggio: 60% per tutti i viaggi e soggiorni
4. recesso nei 10 giorni prima dell'inizio del viaggio: nessun rimborso.

Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei

previsti documenti personali di espatrio. Nessun rimborso spetta al cliente che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno già intrapreso.

Il cliente potrà recedere dal contratto di viaggio, senza versare il corrispettivo per il recesso di cui al precedente art.4.2.2. in caso di modifica significativa da parte di Esadora s.r.l., di uno degli elementi essenziali del contratto, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- aumento del prezzo di viaggio tutto compreso superiore al 10% del prezzo globale;
- slittamento della data di partenza superiore a due giorni lavorativi;
- modifica della categoria di albergo.

In tal caso il cliente sarà tenuto a comunicare entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di modifica, se intende esercitare il diritto di recesso, ovvero accettare la modifica. In assenza di comunicazione da parte del cliente, la modifica si intenderà accettata. Nel caso in cui il cliente eserciti il diritto di recesso ai sensi del presente art. 4.2.3., lo stesso potrà richiedere di usufruire di un altro viaggio di pari valore, ovvero, qualora non sia disponibile, di valore superiore, senza supplemento di prezzo, ovvero di valore inferiore, ed in tal caso gli dovrà essere restituita la differenza di prezzo. Se non intende usufruire di altro viaggio, il cliente potrà richiedere il rimborso delle somme già versate, che gli verrà corrisposto entro 7 giorni dalla ricezione della comunicazione del recesso e della intenzione di non usufruire di proposte alternative.

5) 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. I partecipanti dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a tutte le informazioni amministrative e 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. Il partecipante è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso, utili perché lo stesso possa esercitare il diritto di surroga nei confronti di terzi responsabili del danno.

6) PARTICOLARI ESIGENZE DEL CLIENTE. Il cliente è tenuto a far presente per iscritto le eventuali particolari esigenze al momento della prenotazione. Esadora s.r.l. si riserva di accettare per iscritto dette particolari richieste, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. Esadora s.r.l. farà pervenire quanto prima al cliente, tramite l'Agente di viaggio (se la prenotazione è stata effettuata presso di esso), una comunicazione relativa ai costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

7) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA

7.1 MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CLIENTE. Le modifiche richieste dal cliente dopo che la prenotazione è già stata confermata da Esadora s.r.l. comportano spese operative per Esadora s.r.l. e talvolta anche l'addebito di penali da parte dei fornitori o rischi di una diminuzione dell'occupazione dei voli, con i danni che ne conseguono. Le spese addebitate da Esadora s.r.l. ammontano, quindi, all'importo fisso di € 42,00 (euro quarantadue/00) a persona per modifiche relative a: aeroporto di partenza, trattamento alberghiero, complesso alberghiero, diminuzione durata soggiorno, noleggi servizi vari, data partenza (stesso week-end o data antecedente), alle quali si aggiungono per sole modifiche di destinazione (complesso alberghiero per combinazione di solo soggiorno) e data partenza*:

Da 29 a 15 gg: 5% della quota di partecipazione;
da 14 a 09 gg: 10% della quota di partecipazione; da 08 a 04 gg: 30% della quota di partecipazione;
a 03 a 00 gg: 60% della quota di partecipazione.

Per modifiche di destinazione o complesso alberghiero e per quelle di data di partenza relative ai viaggi di durata superiore ai 13 gg. o effettuati con voli di linea, 50% della quota di partecipazione (80% nel caso di variazioni di data partenza per combinazioni di solo soggiorno).

NOTE

- 1) La diminuzione del numero dei passeggeri partecipanti ad un unico viaggio è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi il punto 4.2. Recesso).
- 2) per "destinazione" si intende non lo Stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte troviamo destinazioni diverse all'interno del medesimo stato.
- 3) in caso di più modifiche richieste contemporaneamente, non vengono cumulate le spese corrispondenti, ma viene applicata quella di importo più alto.

7.2) MODIFICHE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE.

Qualsiasi modifica significativa da parte dell'Organizzatore, del pacchetto o di un suo elemento essenziale è sottoposta all'accettazione del cliente ai sensi dell'art. 91 del Cod. Cons. In caso di mancata accettazione il consumatore potrà esercitare i diritti di cui all'art 4.2.3. Il consumatore potrà 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 raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art 4.2.3), l'organizzatore che annulla (ex art. 33 lett. E del Cod.Cons.) restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio (nel caso in cui il cliente abbia prenotato e pagato tramite l'agenzia di viaggi). 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 precedente art. 4.2.3 qualora fosse egli ad annullare.

8) 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 previsti dalle leggi o convenzioni internazionali.

9) LIMITI DEL RISARCIMENTO. Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non potrà 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 indicato nelle condizioni generali di vendita (art. 13, n.2, CCV).

10) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA. L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che un fatto proprio del consumatore,

una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative senza supplementi di prezzo a carico del cliente, affinché il viaggio possa continuare, ed eventualmente risarcirà il cliente nei limiti della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite. Ove non sia possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero se il cliente non accetti la soluzione propositagli per validi e comprovati motivi, l'organizzatore, ove necessario, fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto per il rientro, equivalente a quello inizialmente previsto per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, a condizione che detto mezzo di trasporto sia disponibile in modo sistematico ed abituale e vi siano posti disponibili. Ove detta soluzione non sia possibile per cause esterne alla volontà di Esadora S.r.l. essa indennizzerà il cliente nei limiti della differenza fra le prestazioni previste a quelle effettivamente fornite, o, in alternativa, a scelta del cliente, rilascerà un buono per la fruizione di una prestazione sostitutiva, di valore pari ai servizi non goduti.

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

12) 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. 8 e 9) quanto 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.

13) RECLAMI E DENUNCE. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto dovrà 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, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 10 gg. lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

14) PREZZO-REVISIONE. I prezzi dei pacchetti turistici pubblicati su questo catalogo sono espressi in Euro e sono stabiliti in base al corso dei cambi ed ai costi dei servizi in vigore al momento della redazione dei programmi di viaggio o soggiorno, individuati con riferimento ai parametri indicati in Catalogo. Tale prezzo potrà essere modificato soltanto in dipendenza di variazioni del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le tasse di imbarco/sbarco nei porti e negli aeroporti o del tasso di cambio applicato. La revisione del prezzo sarà determinata in proporzione alla variazione dei citati elementi ed al cliente verrà fornita l'indicazione della variazione dell'elemento di prezzo che ha determinato la revisione stessa. Il prezzo stabilito nel contratto non potrà, comunque, essere aumentato nei 20 gg. precedenti la data prevista per la partenza. Il cliente ha facoltà di recedere dal contratto, ai sensi del precedente articolo 4.2.3., in caso di aumento del prezzo di viaggio superiore al 10%, purché ne dia comunicazione scritta a Esadora s.r.l. entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione relativa all'aumento. In ogni caso non saranno comunque accettate contestazioni sul prezzo del viaggio, o sulle singole componenti del prezzo durante o alla fine del viaggio.

15) ASSICURAZIONI. Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento

della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore 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. I dettagli relativi ai premi assicurativi e alle condizioni generali di polizza sono riportati nell'apposita sezione del catalogo o sul sito web www.esadora.it

16) FONDO DI GARANZIA. E' istituito 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;b) 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 intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/7/99, n.349.

17) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

1. Organizzazione tecnica: ESADORA TOUR OPERATOR - ROMA;
2. Determina amministrativa n: 25 del 17/2/2004 in conformità con quanto disposto dalla Legge 7 del 31/3/2003;
3. Polizza assicurativa RC n. 130152 stipulata con MONDIALASSISTANCE - MILANO in conformità con quanto previsto art.94 e 95 c.c.;
4. Polizza fidejussoria n° 130153 stipulata con MONDIALASSISTANCE - MILANO.

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, 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 del CCV: art. 1, 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 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 vendita di pacchetti turistici sopra riportati: art. 2, art. 3, art. 4, art. 5, art. 7.1, art. 10, art. 12, art. 15. 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, ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno, ecc.). Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della Legge 296/98: 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.

Esadora Tour Operator

www.esadora.it