



## CONDIZIONI DI VENDITA 2011

### 1) PREMESSA - NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

- a) L'organizzazione ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento della loro attività;
- b) Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 51 del D.L. 79/2011. La nozione di "pacchetto turistico", art. 34 D.L.79/2011, è la seguente: i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, 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 estesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:
  - a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

### 2) FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinato dal D.L. n° 79 del 23 maggio 2011 in abrogazione del Cod. Consumo 206/2005 artt.82 – 100. In particolare per gli esercizi agrituristici vige la legge 20 febbraio 96/2006.

### 3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

- a) Organizzazione tecnica: Incoming Gardaland S.r.l.
- b) Autorizzazione provinciale Verona - Decreto n. 6299/09 del 18/11/2009. Licenza di cat. A illimitata.
- c) Incoming Gardaland è coperta da polizza assicurativa R. C. n. 010109921C della Ace Europe Group Limited Assicurazioni per la responsabilità civile di cui all'art. 19 Capo I° Titolo IV° del d.l. 79/2011. Polizza assicurativa malattia/bagaglio stipulata con Filo Diretto Assicurazioni S.p.A. n. 6001002388/E.
- d) Il presente catalogo è valido per il periodo dal 01 dicembre 2011 al 08 gennaio 2012.
- e) Inviato all'Amministrazione provinciale di Verona, per conformità, in data 30 agosto 2011
- f) Modalità e condizioni di sostituzione : vedere art. 39 del dl 79/2011.
- g) La data di ancoraggio del presente opuscolo ai fini del costo dei servizi e del corso dei cambi è il 01 /07/2011  
Su tale data e tali elementi Incoming Gardaland ha controllato che al momento della stesura dei testi tutte le informazioni inserite fossero corrispondenti alla situazione reale. Ciò nonostante, poiché la compilazione del presente stampato viene fatta con un largo anticipo rispetto alla presentazione dei servizi, qualora fossero insorti cambiamenti posteriori, l'organizzatore è esente da responsabilità. In particolare si ricorda che i servizi accessori, gli impianti sportivi e i servizi di animazione possono essere inattivi in caso di avverse condizioni climatiche o per giustificati motivi della direzione dell'albergo o del villaggio.

### 4) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui Incoming Gardaland invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente 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 da Incoming Gardaland in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 - d.l.79/2011, comunque prima dell'inizio del viaggio.

**La quota di iscrizione** di € 35.00 (per pratica fino ad un massimo di 6 persone) è sempre dovuta e comprende i costi fissi di prenotazione, l'assistenza in corso di vacanza, l'assicurazione "spese mediche" e "Assistenza alla persona" e polizza bagaglio.

## 5) PAGAMENTI

All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà essere effettuato entro 10 giorni lavorativi precedenti la data di inizio soggiorno, mentre per le iscrizioni effettuate a meno di 10 giorni lavorativi dalla data di partenza dovrà essere versato l'intero ammontare.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa ed autorizza Incoming Gardaland ad annullare le prenotazioni anche se già confermate, con l'addebito delle relative penali.

**Per le prenotazioni effettuate da sito** si richiede il saldo totale all'atto della prenotazione.

## 6) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel 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 data fissata per la partenza 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 al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al costo dei cambi e ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata in catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

## 7) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Prima della partenza l'organizzatore 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 la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto.

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo dei 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, l'Organizzatore che annulla, restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore tramite l'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 precedente articolo 8, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

Le modifiche richieste dal cliente a prenotazioni già accettate non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possano essere soddisfatte.

**In ogni caso la richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito di € 15.00** per pratica. In caso la modifica venga richiesta nei termini delle penali di annullamento, il Tour Operator si riserva di assegnare, oltre alle spese di modifica, il 50% della quota di penale in essere.

NOTA: La diminuzione del numero dei passeggeri o del numero di notti all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi art. 8 Recesso del consumatore).

## 8) RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente articolo 6 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

Nei casi di cui sopra il consumatore ha alternativamente 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 dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate saranno addebitate a titolo di penale, indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto all'art. 5/1° comma, le quote di iscrizione, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione calcolate in base a quanti giorni lavorativi 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 dell'inizio del viaggio):

da 29 a 15 gg. 25%

da 14 a 9 gg. 50%

da 8 a 4 gg. 75%

da 3 a 0 gg. 100%

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 a chi interrompe deliberatamente il soggiorno o addirittura non si presentasse.

## **9) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

Qualora dopo la partenza l'organizzatore 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.

## **10) SOSTITUZIONI**

Il cliente rinunciario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- a) Incoming Gardaland 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 inoltre solidamente 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), Incoming Gardaland non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

## **11) 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 e a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro da Incoming Gardaland nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che Incoming Gardaland dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

Il consumatore è tenuto a fornire ad Incoming Gardaland tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso Incoming Gardaland del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il consumatore comunicherà altresì per iscritto ad Incoming Gardaland, 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.

## **12) 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.

### **13) REGIME DI RESPONSABILITA'**

Incoming Gardaland risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattuali dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori di servizi, a meno che non 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. In particolare scioperi e sospensioni per avverse condizioni atmosferiche costituiscono causa di forza maggiore e non potranno essere imputabili ad Incoming Gardaland.

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 norme vigenti in materia.

### **14) LIMITI DEL RISARCIMENTO**

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno .

### **15) 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. 13 e 14 delle presenti condizioni generali) quando la mancata o 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.

### **16) RECLAMI E DENUNCE**

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, 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.

### **17) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO**

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 nella pagina "Vacanze Tranquille".

### **18) 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. 51 d.l. 79/2011 in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore per la tutela delle seguenti esigenze:

a) 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 23/07/99,

n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/1999.

**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 e 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; 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, assorbite dal d.l. 79/2011.

## **B) CONDIZIONI DI CONTRATTO**

A tali contratti sono altresì applicabili le clausole delle condizioni generali di contratto di vendita pacchetti turistici previste dal D.L di cui sopra. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico.

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

## **PRIVACY**

I dati personali forniti verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 196/2003. Il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte di Incoming Gardaland delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi a terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.

**- FINE DOCUMENTO -**