

Scheda tecnica per i viaggiatori

I viaggi presentati in questo catalogo sono prodotti da SIVET s.r.l titolare dell'Autorizzazione Assessoriale 1207/S2-TUR. La Sivet s.r.l. è coperta per la responsabilità civile nei confronti dei clienti ai sensi delle leggi vigenti da assicurazione stipulata con Mondial Assistance (polizza n. 176803).

MEMBRO



Il presente catalogo viene PUBBLICATO in data 01/02/09 e ha VALIDITA' dal 28/03/09 al 31/10/09 Aut. Assessorato Turismo Regione Siciliana n.....

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il consumatore provvederà – consultando tali fonti - a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio.

INFORMATIVA REG CE N. 2111/2005 Il 16/01/06 è entrato in vigore il regolamento che istituisce un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo (BLACK LIST) all'interno della comunità. A partire dal 16/07/06 sono entrati in vigore anche gli articoli relativi all'obbligo d'informazione sul vettore aereo (art. 10-12), che prevedono che al momento della prenotazione dovrà essere comunicata ai passeggeri l'identità dei vettori effettivi. Se l'identità del vettore o dei vettori non è ancora nota al momento della prenotazione, il passeggero dovrà essere informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno per il volo o i voli interessati, non appena la loro identità sia accertata (al limite al momento del check-in, o, per i voli in prosecuzione, al momento dell'imbarco). Se il vettore o i vettori vengono cambiati dopo la prenotazione, qualunque ne sia la ragione, i passeggeri dovranno essere immediatamente informati. Senza pregiudicare i diritti già tutelati dal Reg. 261/2004, sarà garantito ai passeggeri il diritto al rimborso o alla partenza su un volo alternativo quando il vettore aereo effettivo sia inserito nella black list, ovvero il vettore aereo effettivo notificato al passeggero sia stato sostituito da un altro vettore presente in black list, a condizione che, se il volo non viene cancellato, il passeggero scelga di non prenderlo.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 16 DELLA LEGGE 38/2006 La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se i reati sono commessi all'estero.

Informativa ex art. 31 D. Lgs n. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali): Il trattamento dei dati personali è effettuato sia in forma cartacea che in forma digitale, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/03, per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano l'oggetto del pacchetto turistico. Il conferimento dei dati è necessario. I dati personali non saranno oggetto di diffusione, ma di comunicazione ai soli fornitori dei servizi componenti il pacchetto turistico acquistato. Gli interessati potranno in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03 contattando il Tour Operator titolare del trattamento dei dati personali: I VOSTRI VIAGGI della SIVET s.r.l., via Piersanti Mattarella, 20 - 90141 PALERMO, attraverso la mail sivet19@ivostriviaggi.it.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE per "quota di partecipazione" si intende....

-le quote di partecipazione sono state costruite sulla base delle tariffe alberghiere, delle tasse, del costo del trasporto e dei vari servizi in vigore al mese di gennaio 2009. Nella fattispecie:

-il cambio di riferimento è 1 Euro=1,47 USD

-il costo del carburante (jet aviation fuel) per il trasporto è basato sul parametro di 1.025 USD/Tonnellata (valore medio del periodo 00/00/00 – 00/00/00), al cambio valutario di 1 USD = Euro (valore medio del mese di ...2009

QUOTE INDICATE A CATALOGO

Tutte le quote del presente catalogo sono espresse in Euro (salvo diversamente indicato); sono riferite a viaggi di una settimana (salvo diversamente indicato). Per stabilire la durata di ciascun viaggio si devono includere nel calcolo dei giorni complessivi sia quello della partenza che quello di ritorno, indipendentemente dall'orario dei mezzi di trasporto. Per calcolare il prezzo della vacanza, è sufficiente ricercare nella tabella prezzi il periodo in cui è compresa la data di partenza, individuando così la relativa quota base di partecipazione.

DOCUMENTI: Per potersi recare all'estero è necessario essere in possesso di carta di identità valida per l'espatrio e/o di passaporto individuale, Vi consigliamo di consultare le notizie utili relative ai documenti indicati per ogni destinazione. Oppure chiedere delucidazioni ai competenti uffici di pubblica sicurezza. (QUESTURA o POLIZIA DI STATO eventualmente consultabile anche su www.poliziadistato.it) o tramite il vs. agente di viaggio. I VOSTRI VIAGGI non è in alcun modo responsabile nei confronti di clienti che perdono il diritto alla partenza, per mancanza di documento di identità o difformità dello stesso da quanto richiesto.

CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA: La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene assegnata dalla autorità del paese in cui l'albergo è situato e sulla base di parametri di giudizio diversi per ogni paese. Pertanto non tutti gli alberghi di una stessa classificazione ufficiale hanno gli stessi standards qualitativi o di servizi offerti soprattutto se sono situati in paesi diversi; può persino accadere che alberghi di stessa categoria nella stessa città offrano servizi e qualità completamente differenti (a volte dovuto all'anno di costruzione dell'edificio, alla sua posizione ed a motivi fiscali del paese stesso). In alcuni paesi la classificazione alberghiera viene fatta in lettere e non in stelle. La descrizione dei servizi e delle strutture alberghiere è da ritenersi aggiornata al momento della pubblicazione del catalogo. L'operatore non risponde di eventuali modifiche o temporanee indisponibilità di tali servizi e/o strutture.

SISTEMAZIONE:Le persone occupanti camere e/o appartamenti, inclusi culle e lettini aggiunti, non possono mai eccedere il numero di posti letto previsti; inoltre appartamenti e camere non possono essere occupati da numero di persone superiori a quello indicato al momento della prenotazione, bambini ed neonati inclusi. Tali condizioni sono tassative; la loro inosservanza può pregiudicare l'entrata in possesso dell'appartamento o camera e legittimare la richiesta in loco di un supplemento.

CAMERE/CABINE DOPPIE: Sono quasi sempre a due letti separati, su richiesta del cliente, nel caso in cui si desidera un letto matrimoniale, si può effettuare una segnalazione al momento della prenotazione. Tale segnalazione costituisce una informazione di preferenza del cliente, ma non assicura l'assegnazione del letto matrimoniale che comunque è sempre soggetto a disponibilità dell'albergatore al momento dell'arrivo del cliente in hotel. Spesso il letto matrimoniale può essere di dimensioni ridotte rispetto a quelli italiani (QUEEN BED a una piazza e mezza).

CAMERE SINGOLE: Sono sempre su richiesta e soggette al pagamento di un supplemento, indicato nelle tabelle. Spesso nel periodo di alta stagione non sono disponibili.

CAMERE TRIPLE E QUADRUPLE: Il terzo e/o quarto letto, in tutti gli alberghi sono, se disponibili di dimensioni ridotte rispetto ai 2 letti principali, in ogni caso condizionano sensibilmente lo spazio abitativo della camera; vengono quindi consigliati esclusivamente per bambini fino a 12 anni. Queste tipologie di camere sono pertanto sempre su richiesta.

APPARTAMENTI: La soluzione di soggiorno presso uno dei nostri appartamenti privati è sicuramente la soluzione che consente maggiore libertà soprattutto per la vacanza di famiglie o di gruppi di amici. La maggior parte degli appartamenti privati è dislocata in case o villette di gente del luogo e spesso vi abita anche il proprietario. La pulizia ed il cambio di biancheria viene effettuato una volta a settimana.

LATO MARE: Gli albergatori applicano un supplemento per le camere lato mare (non sempre vista mare), ovvero situate frontalmente o lateralmente rispetto la spiaggia. Va inoltre precisato che, talvolta, la vista sul mare è inibita o

limitata dalla presenza di alberi ad alto fusto; ciò, pur limitando il panorama, va a beneficio dell'ambiente più rilassante e gradevole.

ARIA CONDIZIONATA In ogni tabella descrittiva delle strutture alberghiere da noi proposte è espressamente specificato se tale struttura prevede l'aria condizionata, che può essere a controllo individuale o collettivo e se è presente nelle camere o solo nei locali comuni. Alcune strutture possono richiedere un supplemento per usufruire di camere con aria condizionata. In alcuni alberghi l'aria condizionata viene messa in funzione solo per un certo numero di ore al giorno.

PASTI: Il trattamento previsto per ogni pacchetto è indicato sotto la voce "le quote comprendono". La mezza pensione negli alberghi prevede la prima colazione e la cena. Eventuale richiesta di effettuare il pranzo al posto della cena dovrà essere fatta direttamente in hotel con anticipo e sarà soggetta a discrezione della struttura alberghiera stessa. Se non espressamente indicato le bevande ai pasti sono sempre escluse e da pagare in loco. I pasti previsti soprattutto nei viaggi di gruppo sono spesso "à buffet" e quasi mai "à la carte", eventuali richieste di piatti diversi da quelli offerti sono da pagare a parte. È comunque importante conoscere le abitudini culinarie locali della destinazione scelta e per non rimanere delusi, saper rinunciare alle abitudini culinarie domestiche.

INFANT: I bambini che non hanno ancora compiuto 2 anni di età, non hanno diritto a posto in aereo, usufruiscono di una tariffa agevolata pagando soltanto un'assicurazione sul volo. In hotel l'infant è spesso gratuito se divide il letto con i genitori. Nel caso in cui si richiede una culla per il bebè gli albergatori possono richiedere un supplemento da pagare al momento della prenotazione o direttamente in loco. L'inesatta comunicazione dell'età dell'infant può pregiudicare la partenza dello stesso, poiché l'infant, anche se ha compiuto il 2° anno di età lo stesso giorno della partenza verrà considerato BAMBINO dagli albergatori e dalla compagnia aerea, pertanto i servizi ad esso relativi saranno soggetti al pagamento della quota CHD ed alla disponibilità del relativo posto a sedere in aereo.

CHILD: Si intendono i bambini compresi tra i 2 ed i 12 anni non compiuti (salvo diversamente indicato). Usufruiscono di riduzioni indicati nelle relative tabelle per il volo e per i servizi a terra se dividono la stanza con 2 adulti, ossia se occupano un terzo letto. Nel caso in cui l'hotel conceda il pernottamento gratuito, la prima colazione e la tassa di soggiorno dovranno comunque essere pagate direttamente in hotel.

PASSAGGI AEREI - VOLI DI LINEA I programmi con l'utilizzo di vettori aerei di linea includono delle tariffe derivanti da accordi speciali, tali tariffe sono soggette a penali in caso di annullamento. Potrebbe verificarsi inoltre che al momento della prenotazione la classe della tariffa aerea in riferimento risultasse esaurita, pertanto il cliente potrà scegliere se accettare di pagare un supplemento per una tariffa superiore.

PASSAGGI AEREI - VOLI SPECIALI: In caso di annullamento di voli speciali si applicheranno le penalità indicate nelle condizioni generali. Per ciascuna destinazione sono pubblicati i giorni di effettuazione e gli orari dei voli espressi in ore locali, tali orari sono da intendersi indicativi e non costituiscono parte del contratto in quanto possono essere soggetti a variazioni da parte delle Compagnie aeree anche senza preavviso. I Vostri Viaggi non è responsabile dei danni o spese supplementari che da ciò possano derivare. Le Compagnie Aeree si riservano il diritto di sostituire, secondo le necessità, l'aeromobile previsto con un altro di loro proprietà o di altra Compagnia. Il nome del vettore che effettuerà il/i vostro/i volo/i sarà indicato nel foglio di conferma prenotazione; eventuali variazioni vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del regolamento CE n. 2111/2005. I Vostri Viaggi potrà sostituire l'aeromobile o la compagnia aerea, sempre nel rispetto dell'art. 16 delle condizioni generali e del regolamento CE n. 2111/2005. Per conferma dell'orario definitivo del volo il cliente dovrà contattare la propria agenzia per la partenza dall'Italia ed il nostro corrispondente o il nostro personale residente per il volo di rientro 24 ore lavorative prima della partenza. Il passeggero dovrà presentarsi al punto di accettazione del vettore o all'appuntamento indicato sulla documentazione di viaggio non oltre il tempo limite stabiliti dagli stessi. Se il passeggero non si presenta entro tale tempo limite perde il diritto all'imbarco anche se munito di prenotazione. L'operatore si riserva il diritto di modificare l'operativo della rotazione aerea, eventualmente aggiungendo o sottraendo uno o più scali intermedi, senza compromettere l'integrità del pacchetto turistico.

TASSE AEROPORTUALI Le quote di partecipazione non comprendono le tasse aeroportuali e di sicurezza né italiane né estere. Eventuali incrementi assicurativi applicati dalle Compagnie aeree verranno comunicate al momento della prenotazione.

MODIFICHE NEL COSTO DEL TRASPORTO: Eventuali modifiche nel costo del trasporto (ivi compreso il costo del carburante, dei diritti e delle tasse aeroportuali e portuali), delle coperture assicurative, delle tasse ed imposte e del tasso di cambio applicato comporteranno, fino a 20 giorni prima della partenza, una revisione delle quote di partecipazione (ex. Art. 90 Cod. Cons.; art. 6 delle Condizioni Generali)

Per tali variazioni di prezzo si farà riferimento:

1- ai cambiamenti delle tariffe e del costo del carburante così come comunicati dai vettori, nonché ai costi amministrativi che dalla gestione di tali variazioni derivano. Nella fattispecie dei voli ITC, la variazione di prezzo sarà determinata dalla differenza tra:

- la quotazione media dell'indice Platts del secondo mese antecedente la data di partenza (rilevabile sul sito HYPERLINK "<http://www.iata.com/>" www.iata.com), al cambio medio dello stesso mese tra Euro e USD, e il parametro utilizzato per la costruzione delle quote di partecipazione, come sopra dettagliato.

2- ai cambiamenti e agli incrementi di diritti e tasse, quali quelle di atterraggio, di sbarco/imbarco nei porti o negli aeroporti così come comunicati dalle autorità competenti;

3- ai cambiamenti dei cambi valutari applicati nei pacchetti turistici.

Le oscillazioni incideranno nella percentuale massima dell'80% del prezzo del pacchetto turistico.

BAGAGLIO Sui voli di linea è consentito il trasporto del bagaglio fino ad un peso massimo di 20 kg per persona occupante il posto a sedere, sui voli speciali tale franchigia è di kg 15. Nel caso di eccedenza bagaglio, potrà essere richiesto al momento dell'imbarco il pagamento dei kg. in eccedenza. Oltre al trasporto del bagaglio da imbarcare è consentito portare a bordo un bagaglio a mano etichettato di max 5 kg. Bagagli speciali quali: windsurf, biciclette, attrezzature per immersioni, animali in cabina etc, devono essere comunicati al momento della prenotazione e l'imbarco è sempre soggetto ad accettazione da parte della compagnia aerea, mentre l'autorizzazione definitiva spetta al comandante. Il costo di tale trasporto è definito dai singoli vettori ed è pagabile solo in aeroporto al momento del check-in salvo indicazioni diverse da parte della compagnia aerea. Il comandante si riserva di non imbarcare i bagagli speciali nel caso in cui si presentino dei problemi di stoccaggio dei bagagli. I Vostri Viaggi non è responsabile del furto, dello smarrimento o danneggiamento dei bagagli, né di effetti personali consegnati al personale di bordo o aeroportuale o alberghiero, pertanto consigliamo al cliente di effettuare la denuncia di smarrimento, danneggiamento o furto direttamente presso l'ufficio LOST & FOUND dell'aeroporto in cui tale fatto viene rilevato o presso la stazione di polizia della città di soggiorno. In taluni casi, è possibile che i bagagli vengano consegnati con ritardo o addirittura non vengano consegnati a destinazione. I Vostri Viaggi non è responsabile in alcun modo di tali inadempienze e consiglia i propri clienti ad effettuare le dovute rimostranze in loco agli uffici della compagnia aerea interessata.

PULLMAN: I nostri circuiti sono sempre svolti con pullman dotati di aria condizionata. Non sempre all'interno del pullman è prevista la toilette. I posti a sedere non possono essere preassegnati né riservati.

NOLEGGIO AUTO: è proposto con le principali compagnie mondiali di noleggio ed in alcune località con piccoli noleggiatori privati.

Vi ricordiamo che per il ritiro dell'autovettura è richiesta la carta di credito a garanzia, avere compiuto 21 anni ed essere in possesso della patente di guida da almeno 2 anni.

Vi segnaliamo inoltre che possono essere soggetti a supplemento:

- il rilascio dell'auto in stazione di noleggio diversa da quella del ritiro;
- il ritiro della vettura presso gli alberghi di soggiorno o in aeroporto;
- eventuali assicurazioni facoltative, sottoscritte al momento del ritiro.

ESCURSIONI: L'operatore non risponde per eventuali servizi/trasferimenti/escursioni acquistate al di fuori della propria organizzazione (ossia senza il tramite dei propri rappresentanti o corrispondenti) per quanto riguarda disservizi o danni a persone/cose, non potendone garantire né la qualità, né la copertura assicurativa.

GUIDE/ACCOMPAGNATORI: Ove espressamente indicato i nostri circuiti sono accompagnati da nostro personale, oppure da guide/accompagnatori locali parlanti italiano. Il tipo di assistenza è comunque espressamente indicato in ogni singolo circuito.

ASSISTENZE IN LOCO: Nella documentazione di viaggio troverete l'indicazione dell'indirizzo ed il numero di telefono del nostro ufficio corrispondente che Vi potrà offrire assistenza nel caso in cui la necessitate. Dove espressamente indicato troverete ns. personale residente con compiti di assistenza alla clientela.

OVERBOOKING: Con tale termine s'intende la vendita da parte del vettore aereo di posti superiore alla loro reale disponibilità, così pure da parte degli albergatori di camere superiori alla disponibilità dell'albergo, per supplire ad eventuali cancellazioni o modifiche di prenotazioni effettuate attraverso sistemi telematici. Tale prassi è stata considerata una scelta obbligata da parte delle autorità comunitarie che consente a vettori ed albergatori di ottimizzare i costi ed i coefficienti di occupazione. Si tratta di un inconveniente non prevedibile da parte nostra. In questi casi i vettori sono tenuti a riproteggere il passeggero, per la destinazione prevista con il loro volo successivo o con la lista d'attesa prioritaria o con altro vettore, ed in ogni caso a pagare le eventuali spese di trasferimento e/o pernottamento. L'albergatore è tenuto invece a riproteggere il cliente in una struttura di pari o superiore categoria. È possibile quindi che per motivi tecnici o di overbooking le visite possono subire variazioni rispetto a quanto pubblicato, senza alterarne il contenuto e gli alberghi possano essere diversi da quelli previsti nel programma senza alterarne la qualità.

RECLAMI Nel caso in cui si presentassero dei disservizi o difformità rispetto a quanto oggetto del contratto, Vi è fatto obbligo "all'atto stesso del loro verificarsi", pena la decadenza di ogni pretesa, di agire come segue: presentare denuncia scritta sotto forma di reclamo al prestatore di servizi interessato e presentare il medesimo reclamo al nostro personale residente o al nostro corrispondente. Vi ricordiamo che i problemi, se affrontati tempestivamente in loco, possono essere risolti; terminata la vacanza non è più possibile intervenire.

NON OGGETTO DI RECLAMO Se si sceglie di trascorrere la propria vacanza in luoghi dove l'habitat naturale è ancora intatto ci si può imbattere in bestiole quali insetti di ogni genere, scoiattoli, volatili etc. questo non vuole rendere normale o giustificabile infestazioni di insetti o similari, ma solo tenere nella dovuta considerazione l'ambiente naturale in cui si trascorre la vacanza.

condizioni generali di contratto

1) **FONTI LEGISLATIVE:** La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dalla L. 27/12/1977 n.1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 - in quanto applicabile - nonché dal Codice del Consumo di cui al D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005 (artt. 82-100) e sue successive modificazioni.

2) **AUTORIZZAZIONI:** L'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile.

3) **DEFINIZIONI:** Ai fini del presente contratto si intende per:

- a) organizzatore di viaggio, il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;
- b) venditore, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;
- c) consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

4) **NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO:** La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

“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 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” (art. 84 Cod. Cons.).

Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 85 e 86 Cod. Cons.), che è anche documento per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

5) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE - SCHEDA TECNICA: L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o, se applicabile, la D.I.A. dell'organizzatore;

- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;

- periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo;

- modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 89 Cod. Cons.);

- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 90 Cod. Cons.).

L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005.

6) 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 l'organizzatore 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 dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

7) PAGAMENTI: La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall'opuscolo o da quanto altro.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

8) 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 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 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 riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

9) 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 ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 10.

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 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, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) 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 debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

10) RECESSO DEL CONSUMATORE: Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 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 al primo comma verrà addebitato, oltre alle spese di apertura pratica ed eventuali premi assicurativi, l'importo della PENALE nella misura di seguito indicata:

- 10% della quota di partecipazione fino a 30 gg lavorativi antecedenti la data della partenza del viaggio;
- 25% della quota di partecipazione dal 29° al 15° giorno lavorativo antecedente la data della partenza del viaggio;
- 50% della quota di partecipazione dal 14° al 5° giorno lavorativo antecedente la data della partenza del viaggio;
- 75% della quota di partecipazione dal 4° giorno lavorativo alle 48 ore lavorative antecedenti la data della partenza del viaggio;
- 100% della quota di partecipazione trascorsi tali termini.

Per i pacchetti con sistemazione in APPARTAMENTO, nel caso in cui un annullamento riduca il numero degli occupanti dello stesso, la quota parte di affitto dell'alloggio è dovuta per intero (PENALE 100%), per la restante parte di servizi (volo, trasferimenti, ecc) verranno applicate le penali sopra specificate.

Per tutte le combinazioni nessun rimborso verrà accordato a chi non si presenterà alla partenza (no-show) o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure alcun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali per l'espatrio.

Tali penalità vengono necessariamente applicate da Sivet srl in quanto l'operatore ha assunto nei confronti dei diversi fornitori di servizi delle obbligazioni che comportano, in caso di annullamento anche parziale, dei partecipanti notevoli perdite economiche.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

11) 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 comprovati 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 di mezzi e 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.

12) SOSTITUZIONI: Il consumatore rinunciatario 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 ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;

b il cessionario 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. i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;

d. il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono inoltre 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).

L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata all'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

13) OBBLIGHI DEI CONSUMATORI: Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio.

In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

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.

Il consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

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

15) 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 dalle norme vigenti in materia.

16) LIMITI DEL RISARCIMENTO: Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli artt. 94 e 95 del Codice del Consumo.

17) 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. 15 e 16 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 è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

18) 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. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale.

Il consumatore dovrà altresì - 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.

19) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO: 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.

20) FONDO DI GARANZIA: Il Fondo Nazionale di Garanzia (art. 100 Cod. Cons.) istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore:

a) rimborso del prezzo versato;

b) 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 col decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349.

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; 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 contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 19. 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.).

Approvate nel settembre 2007 dal Astoi, Assoviaggi, Assotravel, Fiavet.