

## **Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici**

Questo documento contiene le condizioni del contratto di vendita tra il cliente e Sobretta Travel (Agenzia di Viaggi e Tour Operator di proprietà della società Bravoitalia Srl) con sede a Bormio (SO) in Via Battaglioni Morbegno 5 (di seguito anche indicata come "organizzatore").

### **1) PREMESSA - DEFINIZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

Premesso che:

- a) l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il cliente si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa per l'espletamento delle loro attività;
- b) 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. 17 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 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 estendendosi 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".

### **2) FONTI LEGISLATIVE**

La compravendita di pacchetto turistico sarà disciplinata dalla L. 27/12/1977 Numero 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.

### **3) PRENOTAZIONI**

La domanda di prenotazione inclusiva di dati personali e dati necessari al pagamento dovrà essere compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente presso il sito [www.bravoitalia.it](http://www.bravoitalia.it). L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui Sobretta Travel invierà al cliente conferma a mezzo email. Il cliente verrà addebitato della somma dovuta solamente in seguito alla conferma di disponibilità dei servizi prenotati. Eventuali modifiche dei dati indicati al momento della prenotazione presso [www.bravoitalia.it](http://www.bravoitalia.it) devono essere comunicate il prima possibile a Sobretta Travel utilizzando l'email: [info@bravoitalia.it](mailto:info@bravoitalia.it).

### **4) PAGAMENTI**

Il pagamento deve essere interamente effettuato all'atto della prenotazione presso [www.bravoitalia.it](http://www.bravoitalia.it). Il pagamento può essere effettuato tramite carta di credito. Non si accettano pagamenti in contanti.

Si accettano le carte Visa, Mastercard e carte associate.

Il pagamento attraverso carta di credito potrebbe essere soggetto a ulteriori costi amministrativi che verranno eventualmente resi noti al cliente al momento della prenotazione.

### **5) CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE – VOUCHER**

In seguito alla conferma della prenotazione il cliente riceverà uno o più vouchers comprovanti l'avvenuto pagamento. E' cura del cliente stampare il voucher fornito da Sobretta Travel e presentarlo al fornitore di servizi corrispondente per usufruire del servizio già pagato. In seguito al ricevimento del voucher, il cliente deve verificare che i dettagli in esso contenuti siano corretti. I servizi prenotati verranno corrisposti solo in seguito a verifica dei dettagli stampati sul voucher di conferma. Qualora i dati riportati sul voucher non fossero corretti è responsabilità del cliente contattare Sobretta Travel prima dell'inizio della vacanza utilizzando l'indirizzo email: [info@bravoitalia.it](mailto:info@bravoitalia.it).

### **6) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CLIENTE.**

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

Qualsiasi richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno € 25,00 per persona. La diminuzione del n. dei clienti all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi art. 7 Recesso del cliente). Il cliente sarà inoltre responsabile per il pagamento di ulteriori somme aggiuntive imposte dai fornitori di servizi risultanti dalle modifiche apportate.

### **7) RECESSO DEL CLIENTE**

Il cliente può recedere dal contratto, senza pagare penali e con conseguente rimborso delle somme già versate a Sobretta

Travel, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo totale del pacchetto 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.

Nei casi di cui sopra, il cliente 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 cliente 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 da Sobretta Travel si intende accettata. Al cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi sopra elencati verranno rimborsati i seguenti importi:

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Cancellazione prima di 30 giorni dalla partenza  | 90% dell'importo pagato |
| Cancellazione dai 30 ai 20 giorni dalla partenza | 70% dell'importo pagato |
| Cancellazione dai 20 ai 10 giorni dalla partenza | 50% dell'importo pagato |
| Cancellazione dai 10 ai 3 giorni dalla partenza  | 25% dell'importo pagato |
| Cancellazione dai 3 ai 0 giorni dalla partenza   | non si prevede rimborso |

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti; le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

NB: le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

## **8) MODIFICA 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 Codice del Consumo.

In caso di mancata accettazione il cliente potrà esercitare i diritti di cui all'art.7. Il cliente 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 cliente del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art.7), l'organizzatore che annulla (ex art. 33 lett. E del Cod. Cons.), restituirà al cliente 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 cliente sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

## **9) 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 cliente, 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 cliente 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 rinunciatario (cedente) può farsi sostituire da altra persona (cessionario) sempre che:

- a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 15 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 (art. 89 Codice del Consumo) 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 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 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 ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni. Il cliente 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 cliente 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.

## **12) REGIME DI RESPONSABILITÀ**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al cliente 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 cliente (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.

## **13) 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 di 50.000 Franchi Oro Germinal per danni alle persone, l'importo di 2.000 Franchi Oro Germinal per danni alle cose e l'importo di 5.000 Franchi Oro Germinal per qualsiasi ulteriore danno (art. 13, n. 2, CCV).

## **14) OBBLIGO DI ASSISTENZA**

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al cliente imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. Sobretta Travel è esonerata dalle rispettive responsabilità quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al cliente o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

## **15) RECLAMI E DENUNCE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal cliente senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il cliente 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.

## **16) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare 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.

## **17) FONDO DI GARANZIA**

E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il cliente può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 Codice del Consumo, 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 dall'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.

## **18) FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il foro di Sondrio.

## **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.3 1° comma; art. 4; art. 6; art.8; art.9; art. 10 1° comma; art. 11; art. 14; art. 16. 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.).