

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1. PREMESA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

- l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività;
- il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art.85 Cod. Consumo), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto.

La nozione di pacchetto turistico (art. 84 Cod. Consumo) 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 estendendosi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- trasporto;
- alloggio;
- 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, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata - fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs N° 79 del 23 maggio 2011 (Il Codice del Turismo) - dalla L. 27/12/1977 N° 1084 di ratifica ad esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 in quanto applicabile nonché dal Codice del Turismo (art. 32 - 51) e sue successive modifiche.

### 3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIE - SCHEDA TECNICA

- Organizzazione Tecnica VOX TOUR OPERATOR di VOX Srl - Via Lorenzo Perosi, 16 20900 MONZA MB
- Autorizzazione provincia Monza e Brianza MB - 1913882 del 28.09.2017
- Polizza assicurativa - Danni - R.C. Organizzatori e Intermediari di viaggio Europ Assistance N° 8806252
- I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, sono assistiti da una garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento ai sensi di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 50 del codice del Turismo. Al momento della stesura del presente catalogo non sono ancora disponibili gli estremi della polizza assicurativa. Per informazioni più aggiornate si prega di consultare il nostro sito internet [www.voxtouroperator.it](http://www.voxtouroperator.it) alla sezione Condizioni di contratto.
- Il presente catalogo è valido dal 01.11.17 al 30.10.18
- I cambi di riferimento sono quelli rilevati dalla B.C.E./U.I.C. pubblicati sui cataloghi dei Tour Operator (con i quali si collabora per i viaggi all'estero) nelle cui "Condizioni Generali di Contratto di vendita di pacchetti turistici" indicano il dettaglio dei valori relativi ai cambi applicati o la data del giorno dei cambi di riferimento pubblicati su "Il sole24 ore".
- Le modalità e condizioni di sostituzione sono disciplinate dall'Art. 11
- Il nome del vettore che effettuerà i voli (per i viaggi pubblicati che prevedono questo trasporto) è indicato nel documento di conferma della prenotazione del fornitore/tour operator cui si collabora per la proposta di viaggio.
- Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri - ivi comprese quelle relative alle situazioni di sicurezza anche sanitaria e dei documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani - sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiare sicuri.it](http://www.viaggiare sicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 - 491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche ed aggiornamenti, il turista provvederà - consultando tal fonti - a verificare la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio.

### 4. PRENOTAZIONI

La disponibilità delle camere ed eventuali opzioni saranno concesse previa richiesta scritta a si intendono perfezionati all'atto della riconferma scritta da parte della VOX TO

### 5. PAGAMENTI

Le prenotazioni saranno ritenute valide solo se all'atto della conferma del viaggio saranno seguite da immediato invio dell'acconto pari al 30% dell'importo totale delle prestazioni. Il saldo dovrà pervenire entro e non oltre i 20 giorni lavorativi precedenti la data di partenza. Per le prenotazioni confermate entro i 30 giorni precedenti la partenza, il pagamento dell'acconto ed il saldo dovranno essere contestuali. Il mancato ricevimento del pagamento di acconto e/o del saldo potrà costituire clausola risolutiva per quanto attiene alla prenotazione dei servizi da parte della VOX TO

### 6. RINUNCE

In caso di rinunce ai servizi prenotati, la VOX T.O. applicherà le penali sotto indicate:

Per le vendite di soggiorni abbinati a pacchetto volo, possibilità di annullare fino a 62 giorni lavorativi prima della partenza, senza applicazione di penale relativamente alla sola quota del soggiorno, ma con addebito della penale del pacchetto volo pari ad € 250,00 per persona applicata dal momento della prenotazione, oltre al premio della Polizza assicurativa contro l'annullamento del Viaggio, che, se richiesta all'atto della prenotazione, sarà sempre addebitata per intero.

- dal 61° al 31° giorno lavorativo prima della data di partenza una penale del 25 % sulla quota soggiorno oltre il pacchetto volo;
- dal 30° al 15° giorno lavorativo prima della data di partenza una penale del 50 % sulla quota soggiorno oltre il pacchetto volo;
- dal 14° al 10° giorno lavorativo di partenza una penale del 75% sulla quota soggiorno oltre il pacchetto volo;
- dal 09° al giorno di partenza una penale del 100 % sulla quota soggiorno oltre il pacchetto volo.

Per numero di giorni lavorativi si intende (lunedì/venerdì) escluso sabato, domenica e festivi che mancano alla data di partenza del viaggio secondo la seguente tabella:

Nessun rimborso dopo tali termini. Per i gruppi in aereo le scalette per gli annullamenti potranno subire variazioni in funzione delle richieste delle compagnie aeree. Il giorno della partenza e il giorno in cui viene data la comunicazione sono esclusi dal conteggio. Rimane sempre a carico del consumatore la quota individuale di gestione pratica.

### 7. VARIAZIONI

E' riconosciuta alla VOX T.O. la facoltà di sostituire alberghi e/o località di soggiorno con altri di caratteristiche analoghe per motivi operativi o altre esigenze sopravvenute. La eventuale mancata adesione dell'Agenzia alla proposta di modifica, da manifestarsi per iscritto entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della proposta stessa, impegnerà la VOX TO. al solo rimborso delle somme versate.

### 8. INTERRUZIONE DEL SOGGIORNO

In caso di interruzione del soggiorno da parte del cliente, non si effettuerà nessun rimborso, salvo che il Cliente non sia in grado di presentare una chiara e specifica dichiarazione, da parte della direzione dell'Hotel e dei fornitori dei servizi, di consenso al rimborso per i servizi non usufruiti. Tale procedura è TASSATIVAMENTE richiesta e la VOX T.O. rimborserà soltanto l'importo autorizzato dall'Hotel e dai fornitori, dedotte le eventuali spese di agenzia.

### 9. RECLAMI

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore senza ritardo affinché la VOX T.O. o il suo rappresentante locale vi pongano tempestivamente rimedio. L'eventuale reclamo scritto deve essere spedito, a pena di decadenza, con raccomandata a.r. entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di rientro presso la località di partenza.

### 10. BAGAGLIO

Il bagaglio viaggia a rischio e pericolo dei partecipanti, e la VOX T.O. non può in nessun caso essere dichiarata responsabile per l'eventuale perdita o danno salvo non siano state stipulate assicurazioni ad Hoc [facoltative]

### 11. QUOTE

Tutte le quote si intendono nette VOX TO e sono comprensivi di percentuali di servizio ed IVA in vigore al momento della stampa del catalogo. Nel caso di aumenti delle stesse, le quote dovranno essere adeguate alle variazioni. Non comprendono: extra in genere, mance, ingressi e quanto non espressamente indicato.

### 12. 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 sostituito ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 8. 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. eCod. del Consumo), 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. 8, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

### 13. RECESSO DEL CONSUMATORE

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 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 al primo comma, saranno addebitati
    - indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5/1° comma
    - il costo individuale di gestione pratica e la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo o viaggio su misura.

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

### 13. 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 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.

### 14. SOSTITUZIONI

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

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- 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 aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera
- del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

### 15. 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 della regola 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 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.

### 16. 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.

### 17. 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 per tale responsabilità previsti dalle norme vigenti in materia.

### 18. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento 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, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n° 2 CCV).

### 19. 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 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.

### 20. 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 - altresì 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.

### 21. 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.

### 22. FONDO DI GARANZIA

Garanzia al Turista (art. 50 e 51 cod. tur.)

Ai sensi dell'art. 9, comma 1, lettera b) della Legge 29/07/2015 n° 115, l'Art. 51 del Codice del Turismo è stato abrogato a decorrere dal 30/06/2016. Ai sensi del 2° comma dello stesso articolo, per i contratti di vendita di pacchetti turistici, come definiti dall'Art. 345 del Codice del Turismo, stipulati entro il 30/06/2016 continua ad applicarsi la disciplina dell'Art. 51 del medesimo Codice. Le istanze di rimborso relative a contratti di vendita di pacchetti turistici stipulati entro il 30/06/2016 devono essere presentate, a pena di decadenza, entro tre mesi dalla data in cui si è concluso o si sarebbe dovuto concludere il viaggio e sono definite fino ai limiti della capienza del Fondo Nazionale di Garanzia previsto dal citato art. 51 del Codice del Turismo la cui gestione liquidatoria è assicurata dall'amministrazione competente. I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, sono assistiti da una garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento ai sensi di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 50 del Codice del Turismo. POLIZZA NOBIS FILO DIRETTO ASSICURAZIONI NR. 6006003118/Y

### 23. ASSICURAZIONI

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i propri Clienti, la VOX TO ha stipulato apposita polizza assicurativa - Danni - R.C. Organizzatori e Intermediari di viaggio Europ Assistance N° 4417624

### 24. FORO COMPETENTE

Per eventuali contestazioni e/o controversie sarà competente il Foro di Monza.

## 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. 4 1° comma; art. 5; art. 7; art.8; art.9; art. 10 1° comma; art. 11; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.). Informazione ai sensi della Legge, Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della Legge n. 38/2006 La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero. Privacy. Informativa ex art. 13 D. Lgs 196/03 (codice in materia di dati personali). Il trattamento dei dati personali è effettuato sia in forma cartacea che in forma digitale, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003, per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano l'oggetto del pacchetto turistico. A tale scopo 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 n° 196/03 contattando Vox Tour Operator titolare del trattamento. Il titolare del trattamento dei dati personali è Vox Tour operator di VOX Srl