

# CONDIZIONI GENERALI

## 1. APPLICAZIONE: CONTRATTI DI VIAGGIO E RESPONSABILITÀ

I contratti di cui al presente fascicolo si intendono regolati dal Decreto Legislativo n. 111 del 17/03/95 in attuazione della direttiva CEE N. 90/314 del Consiglio del 13/06/1990 e dal Codice del Consumo artt. dal n. 82 al n. 100. Le responsabilità dell'organizzazione del viaggio non possono comunque eccedere i limiti previsti dal Decreto di cui sopra e da quanto previsto dalla legge, n. 1084 del 27 dicembre 1977 di attuazione della convenzione di Bruxelles del 23/04/1970 (C.C.V.) il tutto ai sensi dell'art. 3 del dlgs 79 codice del turismo del 23 maggio 2011.

## 2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale.

## 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario;
- turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfatti 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, 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: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 36 che costituiscono per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico" (art. 34 Codice del Turismo). Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (redatto ai sensi e con le modalità di cui all'art. 35 Codice del Turismo). Il contratto costituisce titolo per accedere al Fondo di garanzia di cui al successivo art. 26.

## 5. PRENOTAZIONI

Si accettano fino ad esaurimento dei posti e si intendono perfezionate al momento della conferma da parte della organizzazione stessa. La proposta 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 turista presso l'agenzia di viaggi intermediaria. L'organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, come previsto dall'art. 37, comma 2 Codice del Turismo.

## 6. ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

L'Art. 47 del D. Lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 e successive modificazioni, "Codice del Consumo", esclude espressamente l'applicabilità della disciplina dei contratti conclusi fuori dai locali commerciali, dei contratti a distanza e del relativo diritto di recesso ai contratti che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", di cui agli articoli da 32 a 51 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 e ai contratti di servizi di trasporto passeggeri.

## 7. PAGAMENTI

Alla conferma della prenotazione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere versato un acconto del 25% della quota individuale di partecipazione. Il saldo dovrà essere versato secondo quanto concordato e in ogni modo entro e non oltre i 20 giorni prima della partenza. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra da parte del turista o il mancato versamento delle stesse da parte dell'agenzia intermediaria all'organizzatore 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 (VALIDITÀ DELLE QUOTE)

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. I prezzi sono comprensivi di IVA. Le quote ed i supplementi sono stabiliti in base ai costi dei servizi in vigore al momento della redazione del programma di viaggi ed ai cambi pubblicati su "L. SOLE 24 ORE" del 7 Gennaio 2017. 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 o diritti 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.

## 9. RECESSO - CESSIONE

Il turista 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 turista.

Nei casi di cui sopra, il turista 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 turista 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 turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o nel caso previsto dall'art. 6, comma 2, saranno addebitati:

- per annullamenti pervenuti fino a 21 giorni prima della partenza: 25% della quota di partecipazione.
- per annullamenti pervenuti fra i 20 e gli 11 giorni prima della partenza: 50% della quota di partecipazione.
- per annullamenti pervenuti fra i 10 ed i 3 giorni prima della partenza: 75% della quota di partecipazione.
- nessun rimborso dopo tale termine.

In tutti i casi il computo dei giorni si effettua conteggiando tutti i giorni lavorativi (sempre esclusi il sabato ed i giorni festivi) escluso il giorno dell'annullamento e incluso il giorno della partenza. Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

## 10. INTERRUZIONE DEL VIAGGIO O DEL SOGGIORNO

In caso di interruzione del viaggio o del soggiorno non vi sarà alcun rimborso a meno che il partecipante non sia in grado di presentare una specifica dichiarazione di consenso al rimborso della direzione dell'albergo, ristorante o vettore. Tale procedura è tassativamente richiesta per i servizi non usufruiti e l'organizzazione rimborserà gli importi autorizzati dall'albergo, ristorante o vettore dedotte le eventuali spese di agenzia.

## 11. ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

L'organizzazione potrà annullare il contratto di viaggio per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (30 iscrizioni) o per cause di forza maggiore, dandone comunicazione al partecipante entro i 20 giorni dalla data di partenza. In caso di annullamento per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti verrà rimborsato entro 7 giorni lavorativi l'importo già corrisposto dal cliente. Per gli altri casi di annullamento ci si riferisce all'art. 13 del D. Lgs. n.111 del 17/03/95 ovvero a quanto previsto dal D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 il "Codice del Turismo". Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, la Farnesina sconsigli di recarsi nella/e località prevista/e dal viaggio, ovvero le autorità locali dei luoghi di destinazione sottopongano a restrizioni il raggiungimento dei medesimi o cancellino/annullino manifestazioni ed eventi, o sconsigliano la visita della località, ovvero al verificarsi di una causa di forza maggiore, comprese le calamità naturali e gli atti di terrorismo, che pur non impedendo il raggiungimento della destinazione, possano rendere il viaggio difficoltoso o in generale sconsigliabile, lo stesso potrà essere annullato anche nelle ore precedenti alla partenza con il mero rimborso della quota versata in deroga alle vigenti disposizioni del Codice del Turismo.

## 12. OBBLIGO DI SEGNALAZIONE VARIAZIONI E MODIFICHE

Qualora esigenze superiori lo rendessero necessario e l'organizzatore, si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del turista, si riserva il diritto di sostituire alberghi, itinerari e/o località di soggiorno ovvero una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto dandone comunicazione al partecipante e 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. La mancata accettazione delle modifiche o variazioni da parte del cliente dovrà avvenire nel rispetto dell'art.12 comma 3 e impegnerà la STAT Viaggi alla sola restituzione delle somme versate. Se la modifica dovesse rendersi necessaria in corso del viaggio, verranno applicati il comma 4 e 5 del suddetto art. 12 D. Lgs. n.111 del 17/03/95 recepita dal D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 il "Codice del Turismo".

## 13. BAGAGLIO

Il bagaglio viaggia a rischio e pericolo dei partecipanti e l'organizzazione non può in nessun caso dichiararsi responsabile per l'eventuale perdita o danno. Si consiglia di portare non più di una valigia a persona anche in considerazione delle norme presenti in diversi Paesi che prevedono un limite di peso per asse e cioè un limite massimo di carico ammesso su di un autobus.

## 14. RESPONSABILITÀ DEI VETTORI E DEI TERZI

I vettori sono responsabili nei confronti dei viaggiatori limitatamente alla durata dei trasporti con i loro mezzi, in conformità a quanto previsto nelle loro condizioni di trasporto. I programmi dei pacchetti turistici sono pubblicati dietro la sola responsabilità dell'organizzazione di viaggi: non sono quindi pubblicati per conto di vettori i cui servizi vengono utilizzati durante il viaggio né li impegnano fatto salvo il diritto di surrogazione verso i terzi sanciti dal D. Lgs. n.111 del 17/03/95 art. 18.

## 15. ASSICURAZIONE

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti in conformità alla CCV, la STAT Viaggi ha stipulato apposita polizza Unipol n. 1719-65-53475921 in ottemperanza alle vigenti leggi.

## 16. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni 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 dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

## 17. RECLAMI

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 il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art. 1227 c.c.. Il turista dovrà altresì - a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza nei termini previsti dal succitato art. 19 D. Lgs. n.111 del 17/03/95 e dall'articolo 98 del Codice del Consumo.

## 18. FORMALITÀ DI DOGANA E DI POLIZIA

Il viaggiatore deve attenersi alle disposizioni impartite dalle dogane, dalle autorità fiscali e di polizia od altre autorità amministrative, tanto per ciò che riguarda la propria persona, quanto per ciò che concerne il controllo dei bagagli, colli a mano ecc.. Deve essere munito di documento d'identità valido per l'espatrio (le indicazioni riportate nei singoli programmi sono riferite ai cittadini dell'Unione Europea). La Società non assume, di fronte al viaggiatore alcuna responsabilità nel caso in cui questi non attenendosi alle disposizioni di cui sopra venga fermato dalla polizia di frontiera e di dogana. Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri - ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza e sanità ed ai documenti richiesti per all'accesso ai cittadini italiani - sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al n. 06 491 115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il consumatore provvederà - consultando tali fonti - a verificare la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio.

## 19. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le leggi applicabili sono quelle indicate al precedente punto 1 e per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Casale Monferrato, sede dell'organizzazione. Ai sensi dell'art. 67 del D. Lgs. n.79/2011 riguardante la composizione delle controversie in materia turistica, nel caso di eventuali controversie si potrà espletare un tentativo di conciliazione mediante la procedura di mediazione disciplinata dal D. Lgs. n.28/2010.

## 20. IGIENE E PROFILASSI

Per le località meta del viaggio e di eventuale transito non sono previste, per i cittadini dell'Unione Europea, particolari prescrizioni di igiene e profilassi atte a garantire la salute dei passeggeri. Si invita comunque a consultare il sito del Ministero Affari Esteri [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al n. 06 491 115.

## 21. ORARI E LOCALITÀ DI PARTENZA

Gli orari di partenza verranno comunicati entro 48 ore antecedenti alla partenza; essi potranno essere variati in ogni momento dall'organizzazione al fine di assicurare la migliore efficienza dei servizi.

## 22. ASSEGNAZIONE DEI POSTI

L'assegnazione dei posti a sedere avviene in modo progressivo a scalare in base alla data di ricezione della prenotazione e rimane assegnato per tutta la durata del viaggio. È facoltà dell'organizzazione, per ragioni tecniche, modificare l'assegnazione dei posti senza che ciò costituisca, elemento di richiesta danni da parte del passeggero.

## 23. LA QUOTA DI ISCRIZIONE

Per ogni nostro viaggio (Tours Organizzati), all'atto della prenotazione, oltre al previsto acconto del 25% sulla quota base del viaggio verrà richiesto un diritto d'iscrizione comprendente una polizza di assicurazione stipulata con la Compagnia Global Assistance S.p.A. (vedi pagina 134 del catalogo).

## 24. ASSICURAZIONI ANNULLAMENTO E RIMPATRIO

È possibile e consigliabile stipulare un'apposita assicurazione integrativa medico-bagaglio oppure "annullamento viaggio" pari al 6% del totale pratica al netto della quota di iscrizione. Per informazioni rivolgersi in agenzia. Il viaggiatore che sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, dopo averne informato la STAT Viaggi, a mezzo di lettera raccomandata o via fax, che dovranno pervenire entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario. Tuttavia la STAT Viaggi non sarà responsabile della eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte di terzi fornitori di servizi. Il viaggiatore cedente ed il cessionario sono solidamente responsabili per il pagamento del prezzo, nonché per le spese supplementari risultanti da detta cessione.

## 25. LE NOSTRE OFFERTE

Le offerte non sono cumulabili e sono applicabili solamente ai viaggi: Tours Organizzati.

## 26. ESCLUSIONE DAL TRASPORTO

Sono escluse dal trasporto: le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano, diano scandalo agli altri viaggiatori, che rifiutino di sottomettersi alle prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio o che portino segni evidenti di malattia che possa recare molestia agli altri viaggiatori, che facciano uso durante il viaggio di sostanze stupefacenti, che infastidiscano o rechino danno al conducente e al personale viaggiante.

## 27. GARANZIE AL TURISTA (ART. 50 E 51 COD. TUR.)

Ai sensi dell'art. 09, 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. 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. A tale scopo STAT Viaggi s.r.l. ha stipulato idonea polizza assicurativa con la Compagnia Filo Diretto Assicurazioni Spa n° 6006001159/P

# VIAGGI "IN GIORNATA"

## 1. PREMESSA

Il viaggio in giornata prevede la fornitura di un unico servizio non precedentemente acquisito in disponibilità e che viene effettuato su richiesta e incarico dei partecipanti, esso non possiede le caratteristiche del "pacchetto di viaggio" regolato dal D. Lgs. n.111 del 17/03/95. Pertanto l'operatore agisce su espresso incarico dei partecipanti e provvederà alla conferma del viaggio solo ed esclusivamente quando verrà raggiunto il numero minimo dei partecipanti previsto per l'applicazione della quota indicata.

## 2. CONFERMA DEL VIAGGIO - ORARI

Stante quanto in premessa la STAT Viaggi confermerà il viaggio solo al raggiungimento di minimo 30 partecipanti commissionanti il viaggio. Il non raggiungimento del numero minimo dei partecipanti commissionanti il viaggio implicherà la non effettuazione del viaggio e la comunicazione della non effettuazione avverrà in forma verbale o scritta almeno 48 ore prima della partenza prevista. Gli orari di partenza verranno comunicati entro le 24 ore antecedenti la partenza e potranno essere variati in ogni momento dall'organizzazione al fine di assicurare la migliore efficienza dei servizi.

## 3. PAGAMENTI

All'atto dell'iscrizione deve essere saldato l'intero importo. Nel caso il viaggio non venga confermato verrà restituito l'intero importo corrisposto dal cliente. Non sono previsti rimborsi nel caso di annullamento da parte del cliente. Per quanto non espressamente citato nelle presenti condizioni generali si rinvia alla già menzionata normativa di cui all'art. 4 (Contratti di viaggio e Responsabilità).

Per quanto riguarda assicurazioni, assegnazione posti, variazioni, interruzione del viaggio, esclusioni al trasporto vedere i punti: 10, 12, 15, 22, 26.

## PRIVACY

Informativa ex art. 13 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. n.196/2003, per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano 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. n.196/03 contattando STAT Viaggi s.r.l., titolare del trattamento. Il titolare del trattamento dei dati personali è STAT Viaggi s.r.l., Via Roma 191 Casale Monferrato (AI) nella figura del suo Legale rappresentante.

## TURISMO SESSUALE

Ai sensi dell'articolo 17 della legge 38/2006. La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

## SCHEDA TECNICA

Catalogo valido dal 7/1/2018 al 5/1/2019. Il presente fascicolo è realizzato in conformità alle norme della Legge Regione Piemonte del 30 Marzo 1988 e n.15 e successive modificazioni e al Codice di Consumo artt. dal n. 82 al n. 100.

## ORGANIZZAZIONE TECNICA

STAT Viaggi s.r.l. - Autorizzazione n. 14388 comune di Casale Monferrato.