

Condizioni generali

- 

1) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

- l'organizzazione 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 del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 Cod. Cons.), 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. 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 forfetario, 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, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato 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.

3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

KUMIAI TRAVEL SRL realizza 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:

1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzazione;
2. estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
3. periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura;

4. modalita' e condizioni di sostituzione (Art. 89 Cod. Cons.);

5. cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

4) PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovra' 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 la KUMIAI TRAVEL SRL 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 dalla KUMIAI TRAVEL SRL in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall' art. 87 comma 2 Cod. Cons. prima dell'inizio del viaggio.

5) 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. Il saldo, invece, dovra' essere effettuato 30 giorni prima della partenza; laddove la prenotazione dovesse avvenire entro i 30 giorni dalla data di partenza il saldo e' contestuale alla conferma. 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 dalla KUMIAI TRAVEL SRL la risoluzione di diritto.

6) PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico e' 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 lavorativi 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 fara' riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata in catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfettario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata in catalogo o programma fuori catalogo.

7) 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 dalla KUMIAI TRAVEL SRL si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma verrà addebitato, oltre al costo individuale di gestione pratica, premi assicurativi e diritti di prenotazione ed al netto dell'acconto versato di cui all'art. 5/1° comma, l'importo della penale nella misura di seguito indicata (il conteggio dei giorni esclude sia quello in cui viene reso noto per iscritto l'annullamento sia quello di partenza):

A) Pacchetti turistici con voli di linea a tariffa normale/pubblica e soggiorni in albergo (esclusi appartamenti, residence e ville): 10 % della quota di partecipazione fino a 15 giorni di calendario prima della partenza; 30 % della quota di partecipazione da 14 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi prima della partenza; 100% della quota di partecipazione dopo tale termine.

B) Pacchetti turistici con voli e/o nave a tariffa speciale o it - partenze speciali di gruppo - tours di gruppo: 10 % della quota di partecipazione fino a 21 giorni di calendario prima della partenza; 30 % della quota di partecipazione da 20 a 15 giorni di calendario prima della partenza; 50 % della quota di partecipazione da 14 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi prima della partenza; 100% della quota di partecipazione dopo tale termine.

C) Pacchetti turistici con voli charter/speciali o voli di linea intercontinentale - soggiorni in ville, appartamenti o residence: 10 % della quota di partecipazione fino a 30 giorni di calendario prima della partenza; 30% della quota di partecipazione fino da 29 a 18 giorni di calendario prima della partenza; 50 % della quota di partecipazione fino da 17 a 10 giorni di calendario prima della partenza; 70 % della quota di partecipazione fino da 9 giorni di calendario a 3 giorni lavorativi prima della partenza; 100% della quota di partecipazione dopo tale termine. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

D) Crociere Carnival & Princess: Crociere di 6 o 7 giorni - 18 per persona fino a 71 giorni di calendario prima della partenza; 370 per persona da 70 a 30 giorni di calendario prima della partenza; 50% della quota crociera e tasse portuali da 29 a 8 giorni di calendario prima della partenza; 100% della quota crociera e tasse portuali dopo tale termine.

NOTA BENE: Alcune destinazioni, servizi turistici e tariffe aeree prevedono regole di pagamento e di annullamento diverse da quelle sopra elencate pertanto le stesse verranno specificate al momento della prenotazione.

8) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, KUMIAI TRAVEL SRL comunichi per iscritto la propria impossibilita' di fornire uno o piu' servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa, il consumatore potra' esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma gia' pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto. (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente articolo 7). Il consumatore puo' 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, nonche' per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, KUMIAI TRAVEL SRL che annulla (ex art. 33 lett. e Cod. Cons.), restituira' al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dalla KUMIAI TRAVEL SRL , tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sara' mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4°; comma qualora fosse egli ad annullare.

9) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

KUMIAI TRAVEL SRL, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilita' di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovra' 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 dalla KUMIAI TRAVEL SRL venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, KUMIAI TRAVEL SRL fornira' 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 disponibilita' del mezzo e di posti e lo rimborsera' 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 puo' farsi sostituire da altra persona sempre che:

- KUMIAI TRAVEL SRL ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalita' 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;
- il soggetto subentrante rimborsi alla KUMIAI TRAVEL SRL tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verra' 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, puo' 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).

KUMIAI TRAVEL SRL non sara' pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sara' tempestivamente comunicata dalla KUMIAI TRAVEL SRL 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 dal viaggio. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, dovranno uniformarsi a tutte le informazioni fornite loro dalla KUMIAI TRAVEL SRL, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative vigenti nei Paesi meta del pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che la KUMIAI TRAVEL SRL dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni. Il consumatore e' tenuto a fornire alla KUMIAI TRAVEL SRL 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 e' responsabile verso la KUMIAI TRAVEL SRL del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunichera' altresì per iscritto alla KUMIAI TRAVEL SRL, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalita' del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

12) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, KUMIAI TRAVEL SRL si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

13) REGIME DI RESPONSABILITÀ

KUMIAI TRAVEL SRL risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni essenziali 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 stesso KUMIAI TRAVEL SRL non poteva 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 leggi o convenzioni sopra citate.

14) LIMITI DI RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto 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 adempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 5.000 Franchi oro Germinal per danno alle persone, 2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno previsto (art. 13 n° 2 CCV).

15) OBBLIGO DI ASSISTENZA

KUMIAI TRAVEL SRL presterà 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'assistenza dovuta, ove non diversamente specificato nel presente catalogo, si intenderà prestata mediante la comunicazione del nominativo e del recapito telefonico dell'ufficio corrispondente più vicino presente nei luoghi meta dei soggiorni organizzati cui il consumatore ha il dovere di rivolgersi per la segnalazione immediata di qualsiasi necessità o per la denuncia di qualsiasi disservizio riscontrato KUMIAI TRAVEL SRL 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 o imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

16) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché KUMIAI TRAVEL SRL, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

Non si accetteranno reclami in merito a disservizi o mancanze non denunciati immediatamente ai soggetti sopra indicati e, comunque, non pervenuti a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro il termine perentorio di dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

17) 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 della KUMIAI TRAVEL SRL 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.

18) FONDO DI GARANZIA

E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 Cod. Cons.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

a) rimborso del prezzo versato;

b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349.

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...).