

CONDIZIONI GENERALI DI PRENOTAZIONE PACCHETTI EBANO VIAGGI

Pacchetti Vacanza

Di seguito le Condizioni Generali di Contratto per il prodotto "Pacchetti Vacanza".

Puoi anche stampare l'intero documento cliccando sul pulsante Stampa

1) FONTI NORMATIVE

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 nr. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CC V) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 in quanto applicabile nonché dal Codice del Turismo (art. 32 - 51) e s.m.i.

2) NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 Cod. Tur. i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione da chiunque e 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 (omissis) che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del "pacchetto turistico". Il turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 35 e 36 Cod. Tur.). Il contratto costituisce titolo per accedere eventualmente al Fondo di garanzia di cui al successivo art. 19.

3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

1. Organizzazione tecnica EBANO VIAGGI della Da.Lu. Sas. - Via Manzoni, 20 20094 Corsico (MI)

2. Autorizzazione amministrativa n. 60191/99/AG.V. del 15/10/1999 in conformità con quanto disposto dalla Legge Regionale n. 15 del 30/03/1988 e s.m.i.

3. Polizza assicurativa RC n. 4443001 stipulata con EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. in conformità con quanto previsto dagli articoli 44 e 45 Cod.Tur.

Fondo di garanzia: SECURE TRAVEL SRL con sede in Via Ripa di Porta Ticinese, 39 20143 MILANO (MI) - www.secure-travel.it - secure-travel@legalmail.it - Polizza N° 2024-1227-2-0024

4. I cambi di riferimento sono quelli rilevati dalla B.C.E./U.I.C. pubblicati su "Il Sole24ore"

5. Il nome del vettore che effettuerà il/i Vostro/i volo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 è indicato nel foglio di conferma; eventuali variazioni Vi verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Reg. CE.2111/2005.

6. 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.viaggiaresicuri.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 turista provvederà – consultando tali fonti – a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

PRENOTAZIONI - PAGAMENTI - PREZZO

4) PRENOTAZIONI ON LINE

L'acquisto dei pacchetti di viaggio attraverso questo Sito è possibile con le seguenti modalità:

1) Compra on Line 100%. La prenotazione del pacchetto di viaggio viene effettuata completamente attraverso il Sito: il turista dovrà fornire tutti i dati necessari all'acquisto (nome, cognome, indirizzo e-mail, ecc.). provvederà, nell'arco di max 48h, all'invio della conferma con relativo contratto di viaggio. Qualunque dettaglio non riportato correttamente dovrà essere immediatamente segnalato dal turista al Call Center telefonando al numero indicato nell'e-mail di conferma. Le partenze di gruppo sono sempre soggette al raggiungimento di un minimo partecipanti indicato in offerta. Il mancato raggiungimento di tale obbiettivo non comporta alcun obbligo da parte dell'organizzatore e prevede il totale rimborso della somma versata. Qualora il gruppo venisse confermato si farà riferimento alle normali condizioni contrattuali

1) Richiedi Disponibilità. Si richiede conferma della disponibilità di posti, il cliente verrà ricontattato dalla EBANO VIAGGI e verrà informato, mediante contratto di prenotazione, oltre della disponibilità di posti, di tutte le condizioni del viaggio, quali: prezzo totale comprensivo di costi accessori, date di partenza e ritorno, operativo voli, trattamento, eventuali extra non inclusi, metodi di pagamento). Il modulo andrà restituito via fax/mail compilato correttamente in tutte le sue parti unitamente all'autorizzazione di addebito su carta di credito che verrà utilizzata per il saldo.

3) Chiama il Call Center. Il Call Center provvederà ad inviare un modulo di prenotazione da compilarsi in tutte le sue parti, con l'indicazione della scelta di pagamento (Carta di Credito o Bonifico Bancario). Il modulo andrà restituito via fax/mail compilato correttamente in tutte le sue parti. Entro 48 ore dalla conferma della prenotazione dovrà essere effettuato il saldo del pacchetto di viaggio, salvo diverse indicazioni per quanto riguarda i voli di linea.

5) PAGAMENTI

Il pagamento dei pacchetti turistici acquistati on line deve essere effettuato a seguito di riconferma da parte dell'organizzatore mediante bonifico bancario immediato, carta di credito o direttamente presso il punto vendita. Il mancato pagamento all'organizzatore delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte del venditore o

dell'organizzatore, la risoluzione di diritto. La relativa comunicazione, se proveniente dall'organizzatore, sarà inviata al consumatore presso l'agenzia.

6) PREZZO

I prezzi dei pacchetti turistici visibili in questo sito sono espressi in Euro e sono stati calcolati come segue:

- considerando le tariffe alberghiere indicate nel catalogo di riferimento;

Essi potranno essere modificati fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi del trasporto, inclusi il costo del carburante e delle coperture assicurative;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti.

RECESSO E MODIFICA

7) RECESSO DEL TURISTA

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

- aumento del prezzo di cui al precedente art.6 in misura eccedente il 8%;
- 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 cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori dei casi elencati ai precedenti commi del presente articolo, saranno addebitati a titolo di penale, le quote di iscrizione, i premi assicurativi e le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio):

PER PACCHETTI CON VOLI SPECIALI ITC E SOLO SOGGIORNO

- dal giorno stesso della prenotazione fino a 30 gg ante partenza 10%
- da 29 a 20 gg ante partenza 30%
- da 19 a 10 gg ante partenza 50%
- da 9 a 4 gg ante partenza 75%
- da 3 a 0 gg ante partenza 90%

PER PACCHETTI CON VOLI DI LINEA E LOW COST

- dal giorno stesso della prenotazione fino a 30 gg ante partenza 100% della quota relativa al volo e 10% sui restanti servizi
- da 29 a 20 gg ante partenza 100% della quota relativa al volo e 30% sui restanti servizi
- da 19 a 10 gg ante partenza 100% della quota relativa al volo e 50% sui restanti servizi
- da 9 a 4 gg ante partenza 100% della quota relativa al volo e 75% sui restanti servizi
- da 3 a 0 gg ante partenza 100% della quota relativa al volo e 90% sui restanti servizi

PER PACCHETTI IN BUS

- dal giorno stesso della prenotazione fino a 30 gg ante partenza 30%
- da 29 a 20 gg ante partenza 50%
- da 19 a 10 gg ante partenza 75%
- da 9 a 0 gg ante partenza 90%

PARTENZE SPECIALI – PARTENZE DI GRUPPO

- vedi condizioni di recesso indicate nella scheda del viaggio qualora vengano indicate. In caso contrario restano valide le condizioni sopra riportate

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

N.B. Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

8) MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL TURISTA

Non è possibile dopo la conferma della prenotazione, effettuare su richiesta del cliente, modifiche a qualsiasi servizio del pacchetto di viaggio. Se il cliente intende modificare uno o più servizi compresi all'interno del pacchetto (es. data di partenza, aeroporto di partenza, destinazione, hotel ecc.) è necessario annullare la prenotazione ed effettuarne un'altra.

NOTA

1) La diminuzione del n. dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come <<annullamento parziale>> (vedi quindi art. 7 Recesso)

2) Per <<destinazione >> si intende non lo Stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte troviamo destinazioni diverse all'interno del medesimo Stato (es. Baleari, Canarie in Spagna)

9) 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.41 Cod. Tur.

In caso di mancata accettazione il turista potrà esercitare i diritti di cui all'art.7. Il turista 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 turista 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 turista il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agenzia intermediaria. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il turista sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

10) 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 turista, 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 turista 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.

11) SOSTITUZIONI

Non è possibile sostituire il Cliente rinunciatario con un'altra persona. La sostituzione di un partecipante comporta l'annullamento della prenotazione. Solo per i viaggi di gruppo è ammesso cambio nome con penale e su richiesta esplicita.

REGOLE GENERALI

12) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti al viaggio 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 di 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. I partecipanti si impegnano a visionare tutte le informazioni relative alla documentazione necessaria ad intraprendere il proprio viaggio consultando il sito www.viaggiaresicuri.it

13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è fornita sul sito 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 una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

14) REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista 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 turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile 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. Nei casi di vendita on line con conferma 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.

15) 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).

16) OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al turista imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 14 e 15) quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

17) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve – a pena di decadenza - essere contestata dal turista mediante tempestiva presentazione di reclamo, anche ai fini di cui all'art. 1227 c.c. 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 turista dovrà, 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 del rientro presso la località di partenza.

18) 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 on line, richiedendola al Call Center o presso l'agenzia di viaggi 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. I dettagli relativi ai premi assicurativi e alle condizioni generali di polizza sono riportati nella pagine "i servizi".

19) FONDO DI GARANZIA

E' istituito presso la Direzione Generale per il Turismo delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il turista puo' rivolgersi (ai sensi dell'art. 51 Cod. Tur.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'intermediario dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

- a) rimborso del prezzo versato;
- b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

L'organizzatore concorre ad alimentare tale Fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato art. 51 Cod. Tur. attraverso il pagamento del premio di assicurazione obbligatoria che è tenuto a stipulare, una quota del quale viene versata al Fondo con le modalità previste dall'art. 6 del DM 349/99.

RECESSO VENDITA ON LINE

20. DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi dell'art. 32, co. 2 Cod. Tur, si comunica al turista l'esclusione del diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. Del D.L.gs. n. 206/2005 (Codice del Consumo)."