

# Contratto

## **1. PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO.**

Premesso che: il decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CE dispone a protezione del consumatore che l'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 3/1 lett. a d.lgs. 111/95). b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 del d. lgs. 111/95), 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.2/1 d.lgs. 111/95) è la seguente: I pacchetti turistici hanno a oggetto i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita a un prezzo forfetario e di durata superiore alle 24 ore, ovvero estendentisi 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.**

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, dalla legge n°1084 del 27/12/1977, nonché dal Decreto Legislativo 111/95. La fornitura di altri servizi sarà regolamentata secondo la legislazione del settore, per esempio trasporto aereo, bus, nave, ferrovie, ecc.

## **3. PRENOTAZIONI.**

La domanda 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 la HAPPY SIBEN S.r.L. invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dalla HAPPY SIBEN S.r.L. in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Decr. Legisl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

## **4. PAGAMENTI.**

All'atto della prenotazione il cliente è tenuto a versare un acconto pari al 25% della quota comprensiva del pacchetto turistico. Il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data della partenza dovrà essere versato l'intero ammontare all'atto dell'iscrizione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte della HAPPY SIBEN S.r.L. la risoluzione di diritto.

## **5. PREZZO.**

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. 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 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. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente riportata nella scheda tecnica del listino prezzi di riferimento.

## **6. RECESSO DEL CONSUMATORE.**

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 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 da HAPPY SIBEN S.r.L. 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 HAPPY SIBEN S.r.l. si intende accettata. La rinuncia del viaggio (anche parziale) da parte del consumatore dà diritto al rimborso della somma versata al netto delle penalità qui di seguito indicate, da calcolarsi sull'intero ammontare della quota di partecipazione:

10% della quota di partecipazione sino a 30 gg prima della partenza;

25% della quota di partecipazione da 29 a 21 gg prima della partenza;

50% della quota di partecipazione da 20 gg a 11 gg prima della partenza;

75% della quota di partecipazione da 10 gg a 4 gg prima della partenza;

100% della quota di partecipazione 3 a 0 gg prima della partenza.

## **7. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.**

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, HAPPY SIBEN S.r.L. comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente articolo 6). Qualsiasi modifica significativa da parte dell'organizzatore, del pacchetto o di un suo elemento essenziale è sottoposto da accettazione del cliente ex art. 12 d. lgs. 111/1995. Le modifiche richieste dal cliente a prenotazioni già accettate, non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di \_ 15,00 per pratica per modifiche relative a: trattamento alberghiero, complesso alberghiero, diminuzione durata del soggiorno, tipologia camere data partenza e numero partecipanti. La diminuzione del numero dei partecipanti è da intendersi come "annullamento parziale"(Recesso ex art. 6)

## **8. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA.**

La HAPPY SIBEN S.r.L. , 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.

## **9. SOSTITUZIONI.**

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

a) la HAPPY SIBEN S.r.l. ne sia informata per iscritto almeno 4 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;

c) il soggetto subentrante rimborsi alla HAPPY SIBEN S.r.L. tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il

cedente e 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). La HAPPY SIBEN S.r.L. 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.

#### **10. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI.**

I partecipanti dovranno essere muniti di documento di riconoscimento validi per l'effettuazione del viaggio, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dalla HAPPY SIBEN S.r.L., nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che la HAPPY SIBEN S.r.L. dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni. Il consumatore è tenuto a fornire alla HAPPY SIBEN S.r.L. 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 la HAPPY SIBEN S.r.L. del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto alla HAPPY SIBEN S.r.L., 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.

#### **11. 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 delle regioni in cui il servizio è erogato.

#### **12. REGIME DI RESPONSABILITÀ.**

La HAPPY SIBEN S.r.L. 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 la stessa HAPPY SIBEN S.r.L. non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

#### **13. OBBLIGO DI ASSISTENZA.**

La HAPPY SIBEN S.r.L. è tenuta 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. La HAPPY SIBEN S.r.L. è esonerata dalle rispettive responsabilità (art. 12), 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.

#### **14. RECLAMI E DENUNCE.**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché la HAPPY SIBEN S.r.L., il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, alla HAPPY SIBEN S.r.L., entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza tramite la propria organizzazione di riferimento dal luogo di partenza.

## **15. ASSICURAZIONI.**

La HAPPY SIBEN S.r.L. della Provincia di Vicenza, in qualità di Organizzatore, ha stipulato ai sensi dell'art. 20 del DLg 17/03/95 polizza assicurativa n° 107.714336.68 con La Fondiaria per la responsabilità civile derivante dai casi previsti dalla legge n. 1084 del 27/12/77 relativa alla convenzione di cui l'articolo 1 del presente regolamento.

## **16. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO.**

Non comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione anche presso gli uffici della HAPPY SIBEN S.r.L. speciali polizze assicurative con la Navale Assicurazioni contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto. Le condizioni sono disponibili in Agenzia o sul sito [www.happysiben.com](http://www.happysiben.com).

## **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 consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 21 D. lgs. 111/95), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato della HAPPY SIBEN S.r.L., per la tutela del rimborso del prezzo versato. Le modalità di intervento del Fondo sono state stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 (G.U. n. 249 del 12/10/1999 (ai sensi dell'art. 21 n.5 D. lgs. n.111/95).

**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 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; art. da 17 a 23; art. 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.). Il presente catalogo ha validità dal 7/12/08 al 28/03/2009. La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile e il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere.

**Privacy:** Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni del D.Lgs 196/2003 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore. Programmi redatti conformemente alla L.R. 33 del 11/2002 della Regione Veneto e presentati all'Amministrazione Provinciale di Vicenza il 20/07/2008.

Organizzazione Tecnica HAPPY SIBEN S.r.L. T.O. di Asiago, Autorizzazione dell'Amministrazione Provinciale di Vicenza N° 19348 del 04/04/06.