

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA

(abbreviato: CONDIZIONI GENERALI)

premesso che GRAVITA' ZERO TRAVEL agisce esclusivamente come intermediario di prodotti e servizi turistici, a seguito si elencano le Condizioni Generali:

### 1. Premessa. Nozione di pacchetto turistico

Ai sensi dell'art 84 del Dlg 206/05 (Codice del Consumo): i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, i soggiorni, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ed offerti in vendita a un prezzo forfetario e di durata superiore alle 24 ore, o che si protraggono per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- a) trasporto;
- b) alloggio;
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

### 2. Fonti legislative

Il contratto avente ad oggetto la vendita di pacchetti turistici, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al Consumatore viaggiatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è anche disciplinato dalla L. 27/12/1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale in merito al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché dal sopracitato D. Lgs. 206/05 (Codice del Consumo).

### 3. Prenotazioni

La domanda di prenotazione potrà effettuarsi solo in seguito ad accettazione da parte del Consumatore delle presenti Condizioni Generali. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata all'effettuazione del relativo pagamento, con conseguente conclusione del contratto, che coinciderà con il momento in cui l'organizzatore invierà voucher di scambio anche a mezzo sistema telematico. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nelle note e nei dettagli dell'offerta, o in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite, o indicate nei relativi documenti di viaggio, dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'Art 87,2' Comma del Dlg 206/05 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

### 4. Pagamenti

Il Consumatore provvederà a versare l'intero ammontare in unica soluzione nel caso in cui la data di partenza sia inferiore a 30 giorni o in due soluzioni nel caso in cui la data di partenza sia superiore a 30 giorni come specificato nelle modalità indicate nella scheda di prenotazione, e, in ogni caso, entro e non oltre le 8 (otto) ore lavorative successive all'atto della prenotazione. La mancata effettuazione del

pagamento nei termini stabiliti costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore.

## 5. Prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico e/o dei viaggi, e/o dei soggiorni e/o di servizi turistici singolarmente considerati è indicato per ogni offerta nella scheda "prenotazione". Altri oneri posti a carico del viaggiatore, andranno sempre specificati nella voce accessori, nelle note e nei dettagli dell'offerta. Esso potrà essere variato in conseguenza delle variazioni dei costi di trasporto (incluso il costo del carburante) - comunicate dall'Organizzatore Tecnico - diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai costi in vigore alla data di pubblicazione del programma da parte dell'Organizzatore Tecnico, come riportati nella scheda tecnica dei "dettagli" ovvero dalla data riportata negli eventuali aggiornamenti successivi. Le eventuali variazioni di adeguamento carburante vengono applicate su indicazione dell'Organizzatore tecnico, e possono essere comunicate anche successivamente alla data della conferma della pratica di viaggio fino a 20 giorni prima della partenza.

## 6. Recesso del consumatore

Al consumatore che receda dal contratto prima della data di partenza saranno addebitate, indipendentemente dall'eventuale pagamento di un acconto, le penali di annullamento previste da GRAVITA' ZERO TRAVEL che, fatte salve diverse comunicazioni, saranno pari a:

30% (trenta per cento) dell'importo totale della pratica fino a 30 giorni lavorativi antecedenti la partenza;

50% (cinquanta per cento) dell'importo totale della pratica da 29 a 20 giorni lavorativi antecedenti la partenza; 100% (cento per cento) dell'importo totale della pratica dal 19° giorno lavorativo antecedente la partenza. Il consumatore potrà comunicare il recesso dal contratto via mail all'indirizzo:

[clienti@gravitazero.eu](mailto:clienti@gravitazero.eu) Relativamente a costi accessori, adeguamenti carburante, assicurazioni o altri servizi aggiuntivi che completano il pacchetto acquistato, GRAVITA' ZERO TRAVEL addebiterà comunque una penale pari al 100% del costo. Il passeggero che non si presenterà in tempo utile alla partenza, non avrà diritto ad alcun tipo di rimborso per la mancata partenza. Ai sensi dell'art. 55.1.b del Codice del Consumo, avendo il presente contratto ad oggetto la fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero ed essendo l'organizzatore impegnato a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito, non si applica il diritto di recesso previsto agli artt. 64 e ss., nonché gli artt. 52, 53 e 54.1 del Codice del Consumo.

## 7. Annullamento del pacchetto turistico

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi la propria impossibilità di fornire i servizi oggetto del pacchetto turistico, il Consumatore potrà esercitare i diritti di cui all'art. 6 delle Presenti Condizioni Generali e nel rispetto del Codice del Consumo, sempre che l'annullamento non dipenda da fatto a lui imputabile.

## 8. Modifiche essenziali del contratto da parte dell'operatore

Prima della partenza l'operatore può modificare in modo significativo uno o più elementi essenziali del

contratto dandone immediata comunicazione al Consumatore indicando il tipo di modifica. In considerazione della prassi in base alla quale sia per ragioni tecniche che operative che commerciali le compagnie aeree si riservano la facoltà di modificare gli orari e gli operativi di volo, nonché il tipo e la Compagnia titolare dei mezzi utilizzati, specialmente per i voli speciali ITC, GRAVITA' ZERO TRAVEL., appena ricevuta la comunicazione dall'organizzatore, si impegna a comunicare immediatamente al Consumatore le suddette modifiche, qualora le stesse compromettano nella sostanza la fruizione oppure la qualità del servizio convenuto. In virtù della suddetta prassi, e al fine di evitare casi di mancata notifica della comunicazione della modifica dovuta ad irreperibilità del consumatore, questo stesso è tenuto a contattare GRAVITA' ZERO TRAVEL entro 48 ore prima della partenza al fine di apprendere eventuali modifiche.

## **9. Modifiche dopo la partenza**

L'organizzatore, nel caso in cui, dopo la partenza, si trovi nell'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi previsti dal Contratto e fermo restando che ciò non sia dovuto a fatto imputabile al consumatore, l'organizzatore si impegna a predisporre soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio non comportanti oneri aggiuntivi a carico del consumatore, altrimenti, si impegna a rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal Consumatore per serie e giustificate ragioni, 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 risarcirà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

## **10. 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 delle regole di normale prudenza e diligenza, ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e 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 suddette 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, quei particolari desiderati che potranno eventualmente 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 solo nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle 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 relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzatore in base a propri criteri di valutazione rispetto a standard di qualità. Come da regolamento internazionale, le camere e/o appartamenti saranno

consegnate/i dopo le ore 16.00 - ora locale - indipendentemente dall'orario di arrivo dei clienti , mentre il giorno della partenza dovranno essere liberate/i entro le ore 10.00 - ora locale - salvo indicazioni diverse.

## **12. 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 fatto estraneo 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 leggi o convenzioni sopra citate.

## **13. Limiti del risarcimento**

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale: e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, nel testo di cui agli artt.1783 e seguenti c.c.; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n. 2 CCV. Qualora il testo originario delle predette convenzioni dovesse subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

## **14. 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 non è responsabile nei confronti del Consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

## **15. Reclami e denunce**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore immediatamente in loco, affinché il venditore (agenzia viaggi), l'organizzatore (tour operator), 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, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza."

## **16. Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio**

Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare 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.

## **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. 100 Codice del Consumo), 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 G.U. n. 249 del 12/10/1999.

## **18. ADDENDUM**

Condizioni generali di contratto di vendita di singoli servizi turistici.

### **A. Disposizioni normative**

Il contratto avente ad oggetto la vendita 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; art. Da 17 a 23; artt. Da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione.

### **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. 3, c.1; art. 4; art. 6; art.7; art. 8; art. 9, c.1°; art. 10; art. 14, c.1; 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.).

**C. Informativa e consenso** ai sensi del Dlg 196/03 ("Codice in Materia di Protezione dei dati Personali").

## **19. Prodotti ancillari**

Sono definiti prodotti ancillari i servizi abbinabili ad un pacchetto viaggio, intermediati da GRAVITA' ZERO TRAVEL e forniti da terze parti. Auto con conducente GRAVITA' ZERO TRAVEL non è responsabile:

a) nel caso in cui i passeggeri indicati siano superiori alla capacità di trasporto dell'autovettura o che i bagagli trasportati non possano essere caricati sull'auto stessa;

- b) la distanza segnalata dal cliente sia superiore rispetto a quella effettiva o il cliente richieda un percorso alternativo; in tali casi la differenza del costo del servizio dovrà essere corrisposta direttamente al conducente;
- c) per alcun tipo di ritardo di qualsiasi genere che comporti la perdita del volo;
- d) per la perdita del volo causata da un ritardo non dovuto a dolo o colpa del conducente;
- e) per qualsiasi evento accada lungo il tragitto che comporti la perdita del volo;
- f) nel caso di attesa oltre 15 minuti del conducente, dovrà essere corrisposto un supplemento direttamente al conducente, a seconda del periodo di attesa.