

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

1. PREMESSA NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il Turista ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi degli art.35 e 36 del D.Lgs 79/2011.

La nozione di pacchetto turistico (art.34 D.lgs 79/2011 - Codice del Turismo) è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, le crociere turistiche ed i circuiti tutto compreso, risultanti dalla combinazione - da chiunque ed in qualunque modo realizzata - di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ed offerti in vendita ad un prezzo forfettario :

a) trasporto

b) alloggio

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del Turista.

2. FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle indicazioni contenute nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore.

Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale sia estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni in quanto applicabili, della L.27/12/1997 n°1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/04/1970 e del D.Lgs 79/2011 – Codice del Turismo.

3. INFORMAZIONE AL TURISTA - SCHEDA TECNICA

L'organizzazione (Happy Siben SRL) ha l'obbligo di realizzare in catalogo o fuori catalogo – anche mediante supporto elettronico o telematico - una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori minimi da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore, o se applicabile la D.I .A. o S.C.I.A dell'organizzatore.

2. estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile.

3. periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo.

4. cambio valutario di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore (art.40 Cod.Tur)

5. modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (art. 39 Cod. Tur)

Le condizioni, regole e informazioni contenute nella scheda tecnica riportata in calce alle presenti condizioni generali costituiscono parte integrante delle condizioni medesime.

4. PRENOTAZIONI - Proposta / Conferma di acquisto del pacchetto turistico.

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo , se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma (contratto), anche a mezzo sistema telematico, al cliente o presso l'Agenzia di Viaggi venditrice/intermediaria. Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui il cliente o l'Agenzia Viaggi venditrice/intermediaria firmerà la copia dello stesso.

L'accettazione della Proposta/Conferma si intende così perfezionata, con conseguente conclusione del contratto.

Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 D.Lgs 79/2011 – Codice del Turismo, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI

Ai sensi dell'art 36 D.Lgs 79/2011, all'atto dell' accettazione della Proposta commerciale (firma del contratto), il consumatore provvederà a versare il 25% dell'importo complessivo come acconto del pacchetto acquistato.

Il saldo si effettuerà successivamente in base alla data di prenotazione e comunque entro i 30 gg. precedenti alla data di partenza.

Nello specifico:

Per prenotazioni effettuate a meno di 30 giorni e fino a 7 giorni dalla data di partenza, il saldo deve pervenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di prenotazione stessa. Per prenotazioni a meno di 7 giorni dalla data di partenza, il saldo deve pervenire entro lo stesso giorno di prenotazione. Il computo delle giornate è da riferirsi al calendario. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'organizzatore, la risoluzione di diritto del contratto con applicazione della penale nella misura indicata nella SCHEDA TECNICA al paragrafo Penali Annullamento.

6. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nella Proposta/Conferma di pacchetto turistico, 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 di acquisto del pacchetto turistico potranno subire delle variazioni al rialzo fino a 20 giorni prima della partenza, qualora successivamente alla stipula del contratto intervengano delle variazioni nelle seguenti voci:

- variazione del costo del trasporto.
- variazione delle polizze assicurative delle compagnie aeree.
- variazione del carburante.
- variazione dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti.
- variazione del tasso di cambio applicato.

Per il calcolo di tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data indicata nella scheda tecnica, ovvero agli aggiornamenti comunicati successivamente alla stampa del presente catalogo.

Le quote non subiranno variazioni per oscillazioni dei parametri inferiori al 2%. Qualora la variazione dovesse essere superiore a tale percentuale l'adeguamento sarà applicato per intero.

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 10% del valore dell'intero pacchetto turistico.
- 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 accettato dal Turista.

Nei casi di cui sopra, il Turista ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o alla 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 scritta 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 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 precedentemente elencate, sarà addebitata indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all' art. 5 e oltre al costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nella SCHEDA TECNICA al paragrafo Penali Annullamento.

Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta al momento della firma del contratto.

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso al Turista, mediante forma scritta, indicando il tipo di modifica e la variazione di prezzo che ne consegue. Tali comunicazioni verranno effettuate in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. Ove non accetti la modifica, il Turista potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto, così come formulato nel precedente 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. Ai sensi dell'art.42 del d.lgs 79/2011 nel caso in cui il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del Turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli verrà rimborsata - entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione - la somma di denaro già corrisposta.

8 BIS. MODIFICA PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL TURISTA.

Le modifiche richieste dal Turista a prenotazioni già effettuate come ad esempio: modifica di data, destinazione struttura alberghiera, cambio nome, variazione numero partecipanti – possono, in aggiunta ad eventuali supplementi di prezzo che saranno comunicati al momento della richiesta di modifica, comportare l'applicazione dei seguenti "costi di variazione": € 15,00 per ogni modifica richiesta.

ATTENZIONE: la diminuzione del numero dei partecipanti, il cambio di data e/o struttura all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi art.7 recesso del consumatore).

9. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

Ai sensi dell'art. 41 2° comma del D.lgs 79/2011, qualora dopo la partenza l'organizzatore 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.

Qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, l'Organizzatore del viaggio dovrà rimborsare il Turista in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti essere 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.

10. SOSTITUZIONI

Ai sensi dell'art 39 del D.lgs 79/2011, Il cliente potrà sostituire a sé un terzo a condizione che:

a) l'organizzatore ne sia informato 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 ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari. In ogni caso verrà applicato un costo di variazione di 15 euro per il cambio del nome di ogni cliente. Per tutti i pacchetti organizzati con voli di linea, ogni modifica sarà soggetta a costi di variazione, in base alle disposizioni di ogni singola compagnia aerea. Il Cedente ed il Cessionario sono solidalmente obbligati nei confronti dell'Organizzatore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione. L'Organizzatore fa presente che, per talune 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).

L'Organizzatore 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 non appena appresa dal fornitore.

11. 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 SRL, 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 SRL dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

Il consumatore è tenuto a fornire alla Happy Siben 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 è responsabile verso la Happy Siben SRL del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto alla Happy Siben SRL, 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.

12. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione delle strutture alberghiere, fornita mediante catalogo o altro materiale pubblicitario, è quella espressa a seguito delle formali indicazioni delle autorità competenti del paese in cui il servizio è erogato così come esplicitato dall'art. 38 comma b del D.legs 79/2011. 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 depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Turista.

13. REGIME DI RESPONSABILITA'

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 l'evento sia derivato da fatto del Turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee nella 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 tali responsabilità previsti dalle norme vigenti in materia. Si sottolinea che è compito del partecipante verificare documenti e/o visti necessari per visitare il paese scelto per la vacanza

14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

I risarcimenti di cui agli art. 44, 45 e 47 del Codice del Turismo ed i relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti previsti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli art. 1783 e 1784 del codice civile.

15. 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 (art.13 e 14), quando la mancata o 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.

16. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Turista anche ai fini di cui all'art. 1227 codice civile, mediante tempestiva presentazione di reclamo 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 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.

Per ogni ulteriore informazione trova applicazione il dettato previsto dall'art.49 del D.Lgs 79/2011 (Codice del Turismo).

17. ASSICURAZIONE

Oltre alla copertura assicurativa RC, l'Organizzatore, a migliore tutela del Viaggiatore, ha previsto la concessione in omaggio di una ulteriore polizza assicurativa comprendente: Spese Mediche e Assistenza, il cui premio è già compreso nella quota di partecipazione e si intende automaticamente stipulata al momento dell'iscrizione al viaggio. L'ambito di applicazione della polizza ed i diritti che derivano al viaggiatore sono descritti nella sezione sulla polizza assicurativa Europ Assistance. Tali diritti dovranno essere esercitati dal Viaggiatore direttamente nei confronti della Compagnia assicuratrice. L'Organizzatore non sarà responsabile delle conseguenze di eventuali inadempienze del Viaggiatore agli obblighi previsti a suo carico per l'esercizio dei diritti derivanti dalla polizza.

18. FONDO DI GARANZIA

E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo - il Fondo Nazionale di Garanzia a cui il Turista può rivolgersi (ai sensi dell'art. 51 del D.lgs 79/2011), 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.
- c) rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno all'organizzatore.

L'Organizzatore concorre ad alimentare il Fondo nella misura stabilita dal comma 2 dell'art.51 del D.Lgs 79/2011. ADDENDUM

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I Contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, 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 turisti-

ci sopra riportate :

art. 4; art. 5 art. 7; art. 8; art. 9; art. 10; art. 11; art.15; art. 17.

L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi 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 dei singoli servizi turistici (venditore, soggiorno, ecc..).

C) COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 16 DELLA L. 269/98

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

D) INFORMATIVA EX ART.13 D.LGS. 196/2003 (protezione dati personali)

I dati personali che verranno eventualmente richiesti sono indispensabili al fine dell'adempimento del contratto e del conferimento dei servizi richiesti a Happy Siben SRL. I dati personali forniti saranno trattati in forma anonima per eventuali elaborazioni statistiche. I dati personali raccolti al nome della prenotazione tramite Call Center e/o Agenzia di viaggi/Booking on line saranno trattati direttamente da Happy Siben SRL (in qualità di titolare del trattamento ai sensi di legge) e/o da società da essa controllate e/o ad essa collegate, tramite le persone incaricate ai sensi di legge, con l'ausilio di strumenti elettronici e/o manuali e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi nel pacchetto turistico e alle Autorità qualora imposto da specifiche normative. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 7 D. Lgs . N. 196/03 contattando: Happy Siben SRL – Via Marconi, 6 – Asiago (VI) - Tel 0424/463798 - indirizzo mail:info@happysiben.com

INFORMAZIONI GENERALI - SCHEDA TECNICA

(ex art. 3 parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto)

ORGANIZZAZIONE TECNICA:

Happy Siben SRL – Asiago (VI)

- Autorizzazione dell'Amministrazione Provinciale di Vicenza N° 67386 del 15/09/09. Prima autorizzazione: n° 2269/46280 del 22/09/03.

- Programmi redatti conformemente alla L.R. 33 del 11/2002 della Regione Veneto e presentati all'Amministrazione Provinciale di Vicenza il 31/07/2012.

- Polizza assicurativa n° 107.714336.68 con La Fondiaria per la responsabilità civile.

- I prezzi forfettari pubblicati, definiti il 13/07/2012 potranno in tutti i casi essere modificati

- Il programma "AsiagoNeve Village" è valido dal 5 dicembre 2012 al 2 aprile 2013. Il programma "Tra Veneto e Trentino – Settimana Bianca per Istituti Scolastici" è valido dal 6 gennaio 2013 al 23 novembre 2013.

RECESSO DEL TURISTA

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:

nessuna penale applicata per disdette fino a 30 giorni 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.

COPERTURA ASSICURATIVA

- Aderendo ad una proposta di viaggio Happy Siben SRL il consumatore può stipulare, al momento della prenotazione, una polizza assicurativa a copertura delle spese derivanti dall'annullamento del pacchetto con la Europ Assistance.

Nella proposta "AsiagoNeve Village" è già inclusa nella quota di partecipazione la Polizza Assistenza e Spese Mediche sempre con la Europ Assistance.

SPESE ISCRIZIONE

- Tale quota aggiuntiva richiesta al consumatore oltre al prezzo del pacchetto turistico va a coprire il c.d. costo individuale di gestione pratica, costituito appunto dai costi della gestione dinamica della pratica stessa (corrispondenza varia, telefono, fax, invio/spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa, etc.). Spesa iscrizione non rimborsabile € 30,00 p.p. oltre gli anni 8 da pagare in loco.

Tale quota non è dovuta per la proposta "Tra Veneto e Trentino – Settimana Bianca per Istituti Scolastici".

ESCURSIONI E SERVIZI FACOLTATIVI