

**CONDIZIONI GENERALI DI  
CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI**

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

Premesso che:

a) il decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CE dispone a protezione del consumatore che l'organizzatore ed 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. 17 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 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 forfettario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi 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" (Art. 84 Cod. Cons.).
- Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt.85 e 86 del Cod. Cons.), che è anche documento per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni Generali.

**2) FONTI LEGISLATIVE**

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni - in quanto applicabili - della 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, nonché dal Codice del Consumo di cui al D.L. 206 del 6 settembre 2005 (Artt. 82-100) e successive modifiche.

**3) INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA**

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare 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'organizzatore; o se applicabile la DIA, dell'organizzatore.
2. estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
3. periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo;
4. cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore;
5. modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (Art. 89 Cod. Cons.) parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 90 Cod.Cons.).

L'organizzatore inoltre informerà i passeggeri circa l'identità del/i vettore/i nei tempi e con le modalità previste dall'Art. 11 del Reg. CE 21/11/2005.

**4) 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 l'organizzatore 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 dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'Art. 87, comma 2° Cod. Cons.

**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 e la data entro cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, opuscolo o quanto altro. 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 dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

**6) 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 ivi riportata in catalogo nella scheda tecnica 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 proposto 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 corrisposto. 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 dall'organizzatore si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, sarà addebitata indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5/1° comma oltre al costo individuale di gestione pratica, la penale nella misura indicata nel Catalogo o Programma fuori catalogo.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

**8) MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA**

Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell'art. 7.

Il consumatore 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 consumatore di pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla (Art. 33 let. Cod. Cons.) restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore tramite l'agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

**9) 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 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.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore 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**

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre 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 (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà 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, 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 prima della partenza.

#### 11) OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale, aggiornate alla data di stampa del catalogo, relative agli obblighi sanitari e della documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi, ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno prima della partenza a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani, le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiari.esicuri.it](http://www.viaggiari.esicuri.it), ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06491115) adeguandosi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

Inoltre al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a particolari norme di sicurezza. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

#### 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 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 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

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 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.

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 DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli Artt. 94 e 95 del Codice del Consumo.

#### 15) 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 ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 13 e 14), 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.

#### 16) RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo 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 consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 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 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.

#### 18) FONDO DI GARANZIA

Il Fondo Nazionale di Garanzia (Art.100 Cod. Cons.) istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore:

a) rimborso del prezzo versato

b) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

Il Fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti di 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.).

Approvate da Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fiavet

Organizzazione Tecnica



Garanzia assicurativa n. 1064600536651 della Previdenza Assicurazioni S.p.A. In osservanza alle disposizioni previste dal CCV e dal DL 111 del 17/3/95.

Autorizzazione Regione Lombardia, Decreto n. 18045 del 21/9/1989 e n. 19444 del 29/01/1990.

Cristiano Viaggi S.r.l., Viale Tibaldi 64, 20136 Milano

REA MI N. 1287037 P.IVA/C.F. 09273140153

Tel. 0289401307 ric.aut., fax 0289404540

email:cristianoviaggi@cristianoviaggi.it,catalogo elettronico: [www.cristianoviaggi.com](http://www.cristianoviaggi.com)

#### COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N.38 2006

LA LEGGE ITALIANA PUNISCE CON LA RECLUSIONE I REATI CONCERNENTI LA PROSTITUZIONE E LA PORNOGRAFIA MINORILE, ANCHE SE COMMESSI ALL'ESTERO.

*Condizioni Assicurazione interassistance Mondial, inclusa nei pacchetti turistici di Cristiano Viaggi*

<p><b>SINTESI DELLE GARANZIE</b></p> <p>Nella quota di partecipazione è incluso un certificato di assicurazione <b>MONDIAL ASSISTANCE</b> che prevede le seguenti prestazioni :</p> <p><b>INTERASSISTANCE 24 H SU 24</b>, che comprende :</p> <p>" centrale operativa 24 ore su 24 ore</p> <p>" consulenza medica</p> <p>" rientro medico sanitario del passeggero</p> <p>" rientro di un familiare assicurato</p> <p>" spese di viaggio di un familiare, in caso di ricovero ospedaliero superiore a 7 giorni</p> <p>" rientro dei figli minori</p> <p>" rimborso spese di cura, con un massimale di</p> <p>€2.582,28 per i viaggi all'estero</p> <p>€ 258,23 per i viaggi in Italia</p> <p>(franchigia €25,82 )</p>	<p>" spese supplementari di soggiorno</p> <p>" rientro a domicilio dell'assicurato convalescente</p> <p>" rientro anticipato a causa di lutto in famiglia, fino concorrenza di €774,69</p> <p>" invio medicinali urgenti</p> <p>" invio messaggi urgenti</p> <p>" rimborso spese telefoniche, fino a €103,29</p> <p>" interprete a disposizione</p> <p>" anticipo cauzione all'estero</p> <p>" rimpatrio salma</p> <p><b>ASSICURAZIONE BAGAGLIO</b> (incluse limitazioni)</p> <p>" fino a €258,23 Italia (a Primo Rischio Assoluto)</p> <p>" fino a €413,17 Europa / Mondo (a Primo Rischio Assoluto)</p> <p><b>ASSICURAZIONE SPESE DI ANNULLAMENTO VIAGGIO</b> fino al costo totale del viaggio (escluso franchigia 10%)</p>	<p><b>MODALITA' DI RIMBORSO</b></p> <p>Il partecipante avente diritto, secondo la presente garanzia, al rimborso della penality addebitata per la rinuncia, dovrà</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicare la rinuncia a Cristiano Viaggi via telefax, il giorno stesso del verificarsi dell'evento (o al più tardi entro il giorno successivo)</li> <li>· Inviare una raccomandata entro 5 giorni dalla comunicazione di cui al precedente punto "a" a: Mondial Assistance Italia S.p.A. Ufficio Liquidazione Danni Piazzale Lodi 3, 20137 Milano allegando a seconda dei casi:             <ul style="list-style-type: none"> <li>· Certificato di ricovero che riporta la data dell'ingresso in ospedale, la diagnosi e la prognosi</li> <li>· Certificato di morte</li> <li>· Stato di famiglia che riporta il grado di parentela o affinità con la persona ricoverata o deceduta, dei partecipanti al viaggio che rinunciano.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>RINVIO ALLE NORME DI LEGGE</b></p> <p>Per tutto quanto non espressamente regolato dalla presente</p>	<p>garanzia, valgono le norme della Legge Italiana.</p> <p><b>Ai sensi dell'Art. 123 del DLgs 17/3/1995, n. 175 ed in conformità con quanto disposto dalla circolare Isvap n. 303 del 02/06/1997, Vi informiamo che eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a: Mondial Assistance S.p.A. Servizio Qualità Piazzale Lodi 3, 20137 Milano (Italia) Fax +39 02 26624008, email quality@mondial-assistance-italia.it</b></p> <p><b>Ai sensi del D Lgs n. 196 del 30/06/2003 (c.d. Privacy) informiamo che i dati personali degli Assicurati verranno trattati esclusivamente per le finalità di questo specifico rapporto assicurativo. Titolare del trattamento è Mondial Assistance Italia S.p.A.</b></p> <p>E' possibile stipulare assicurazioni facoltative, elevare i massimali della garanzia interassistance e contro gli infortuni di viaggio e volo.</p>
---	---	---	--