

VIAGGI ANNULLATI PRIMA DELLA PARTENZA

Qualora vogliate annullare uno dei nostri viaggi ricordate che valgono le condizioni previste all'art. 6 - punti A-B-C delle Condizioni Generali di Contratto di Vendita di Pacchetti Turistici riportate qui sotto. A deroga di quanto ciò coloro che annulleranno un viaggio di nostra completa organizzazione solo in pullman e quindi non quelli previsti con tour operator, soggiorno mare/monti, viaggi in aereo o nave, fino a 15 giorni lavorativi (escluso festivi) prima della partenza non pagheranno alcuna penale e riavranno l'eventuale acconto versato al netto di eventuali biglietterie aeree pagate precedentemente e non rimborsabili. L'agenzia Viaggi si adopererà comunque per ogni eventuale e possibile rimborso di somme recuperabili per servizi non usufruiti sulla base della quota di partecipazione.

I Viaggi "giornalieri" che salvo casi specifici si pagano solitamente in pullman nel corso del viaggio, se disdetti ad 8 giorni dalla partenza (quindi entro le ore 12.30 del sabato antecedente qualora lo stesso fosse nella domenica successiva) prevedono (se non effettuata sostituzione) una penale del 50% della quota: questo vale fino a 3 giorni dalla partenza (nel caso di partenza domenicale fino alle ore 19.00 del mercoledì precedente). Dopo tale termine la penale sarà del 100% anche per chi non si presenterà alla partenza. Per quanto riguarda i viaggi giornalieri con biglietteria prepagata (mostre, musei, eventi...) valgono le Condizioni Generali di Contratto di cui all'art. 6 - punto A.

PUNTO DI PARTENZA DEL VIAGGIO

La fermata che avete scelto potrà essere cambiata (tra quelle previste) solo ed unicamente fino a 5 giorni dalla partenza.



PROBLEMI ALLA PARTENZA?

Se la sera precedente la partenza (dopo la chiusura feriali degli uffici alle 19.30 ed alle 13.00 il sabato) oppure la mattina stessa del viaggio avete dei problemi per cui dovete necessariamente contattarci componete il numero 0583 - 583.563, con la "deviazione di chiamata telefonica" sarete messi in comunicazione diretta con un nostro operatore.

ACCONTO e SALDO QUOTA

Tutti i viaggi oltre quello giornaliero (se non con biglietteria prepagata) prevedono il pagamento dell'ACCONTO indicato e che dovrà essere fatto entro 3 giorni dalla prenotazione, che sia versato nei nostri uffici o inviato tramite bollettino di Conto Corrente Postale. Una settimana prima della partenza riceverete un FOGLIO INFORMATIVO con le notizie utili a preparare il Vostro viaggio e la conseguente richiesta di SALDO QUOTA che dovrete effettuare nei termini richiesti comunque prima della partenza.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

1) Premessa, nozione di pacchetto turistico

Al sensi dell'art. 2 n. 1 decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della direttiva 90/31/CEE i pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", i risultanti della prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti ed offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendendosi 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 costituiscono parte significativa del "pacchetto turistico".

2) Campo di applicazione

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati, aventi ad oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, si intende 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 dalla L. 27/12/77 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché dal sovra citato Decreto Legislativo 11/195.

3) Prenotazioni

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta da parte dell'Organizzatore. L'agenzia di viaggio venditrice, in possesso di regolare licenza, potrà rinviare al consumatore, ai sensi dell'art. 6 del Docr. Leg. 11/195, copia del contratto solo se già in possesso della conferma di cui al precedente paragrafo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, negli opuscoli o in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore in regime di adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Docr. Leg. 11/195 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

4) Pagamenti

All'atto della prenotazione dovrà essere versato il 25% della quota complessiva del viaggio inclusi i diritti di iscrizione e assicurativi, mentre il saldo dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza oppure in concomitanza con la prenotazione, se questa è effettuata nei 30 giorni antecedenti alla partenza. Il mancato incasso da parte dell'Organizzatore del viaggio dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinare la risoluzione, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore.

5) Modifiche del pacchetto turistico

I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino a 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a variazioni di:

- Costi di trasporto incluso il costo di carburante;
- Diritti di tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- Tasse di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tale variazione si farà riferimento al costo dei cambi ed al costo dei servizi esposti in ogni programma.

Se prima della partenza l'Organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli è tenuto a darne tempestiva comunicazione al consumatore. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualsiasi variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato. Il consumatore che riceva una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcun esborso, ovvero di accettare la modifica, che diverrà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione all'Organizzatore o al venditore entro 2 giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata. L'Organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore, e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in maniera pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione preferita dall'Organizzatore venga rifiutata dal consumatore per sé, giustificate e comprovate 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, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile. Le modifiche da parte del consumatore a prenotazioni già accettate, obbligano l'Organizzatore soltanto se nei limiti in cui possono essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al consumatore delle maggiori spese sostenute come segue:

A) Sostituzione (cambiamento nom.) addebito della quota di iscrizione per il Cliente rinunciatario

a partire da 30 giorni di calendario prima della partenza (art. 7 condizioni generali)

B) - Modifica albergo nella stessa località, - modifica del tipo e/o numero di camere, - modifica trattamento alberghiero, - modifica della classe di volo, addebito di lire 50.000 per pratica e per variazione a partire da 30 giorni di calendario prima della partenza e fino a 3 giorni lavorativi escluso il sabato, dopo, l'addebito sarà comunicato caso per caso.

C) - modifica della data di partenza del viaggio, - riduzione della durata del viaggio/soggiorno; addebito della quota di iscrizione fino a 30 giorni prima della partenza, dopo addebito della sola penale prevista all'art. 6 nota del 50%.

6) RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto senza corrispondere alcun esborso soltanto qualora gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del precedente art. 5 - 3° comma. Al consumatore che receda dal contratto per casi di carattere personale saranno addebitate le tasse di iscrizione (se previste) nonché a titolo di corrispettivo per il recesso, determinate percentualmente sulla quota di partecipazione qui a seguire elencate:

A - per pacchetti turistici di viaggi esclusivamente in pullman, sia in Italia che all'estero sono adottate le seguenti penali in fase di annullamento

10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi precedenti la partenza
25% della quota di partecipazione tra 29 e 21 giorni lavorativi precedenti la partenza
50% della quota di partecipazione tra 20 ed 11 giorni lavorativi precedenti la partenza
75% della quota di partecipazione tra 10 e 3 giorni lavorativi precedenti la partenza
100% della quota di partecipazione dopo tale termine

B - per pacchetti turistici di viaggi organizzati con compagnie aeree low cost (Ryanair, Easy Jet, Vueling...) ricordiamo che al momento della richiesta da parte dell'agenzia viaggi organizzatrice di emissione del biglietto automaticamente tale importo viene perduto al 100% in caso di annullamento (Le compagnie aeree una volta emesso il biglietto non fanno più restituzioni). Dalla quota di partecipazione verrà detratto il prezzo del biglietto aereo low cost e per la restante parte verranno applicate le stesse penali di cui all'art. 6 - punto A.

C - per pacchetti turistici di soggiorni mare e montagna valgono le condizioni di contratto previste da eventuali tour operator organizzatori; il cliente è tenuto a richiederle al momento della prenotazione essendo le stesse diverse da tour operator a tour operator.

7) Sostituzioni

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

- l'Organizzatore ne sia informato per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
- non vi ostino ragioni attinenti al passaggio, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, al servizio di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciato;
- il soggetto subentrante rimborsi all'Organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli viene qualificata all'atto della comunicazione della cessione. Il cliente rinunciato dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione, se prevista. Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

8) Mancata esecuzione

Il consumatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art. 6 commi 1° e 2°, anche nel caso in cui prima della partenza l'Organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del consumatore, non possa effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto. L'Organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo previsto dei partecipanti e sempre che ciò sia riportato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicati dall'Organizzatore. In tal caso, così come nel ipotesi del recesso di cui al precedente art. 6 commi 1° e 2° l'Organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni ulteriore esborso.

9) 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 buona prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornite 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 sovraamministrate 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 surrogazione 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.

10) Classificazione alberghiera

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della CEE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'Organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

11) Responsabilità dell'Organizzatore

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 di 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 quello 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.

12) Limiti del risarcimento

Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali e in riferimento alle prestazioni i cui inadempimenti ne ha determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extrascontrattuale, e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale, il testo modificato all'Atto del 1955, la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario, la Convenzione di Parigi nel 1962 sulla responsabilità degli alberghi, nel testo di cui agli art. 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 geminali per qualsiasi altro denaro" previsto dall'art. 13 n. 2 CCV. Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a 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 univoche vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

13) 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.

14) Reclami e denunce

Il consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'Organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempimenti nella sua organizzazione e realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi, se non immediatamente (riconoscibili, entro 10 giorni dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, l'Organizzatore deve presentare al consumatore l'assistenza richiesta del precedente art. 13 al fine di ricreare una pronta ed equa soluzione. Analogamente dovrà provvedere l'Organizzatore, anche nel caso di reclamo, presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del consumatore.

15) Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio

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, rimpatrio e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malatia.

16) Fondo di garanzia

Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato istituito un Fondo nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Docr. Leg. 11/195, in caso di insolvenza o di fallimento 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 ai sensi dell'art. 21 n. 5 Docr. Leg. n. 11/195.

17) Foro competente/clausola compromissoria

Per ogni controversia dipendente dal presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede il Tour Operator. Di comune accordo potrebbe essere previsto che le controversie nascenti dall'applicazione, interpretazione, esecuzione del contratto sono devolute alle decisioni di un Collegio Arbitrale composto da tanti arbitri quanto sono le parti in causa più uno che funge da Presidente nominato dagli arbitri già designati, ovvero, in mancanza, dal Presidente del Tribunale ove ha sede legale il Tour Operator. Il Collegio arbitrale che ha sede nel luogo in cui si trova la sede legale del Tour Operator deciderà ritualmente e secondo il diritto, previo eventuale tentativo di conciliazione.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) Disposizioni normative

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del non servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendo configurare come fatti specie negoziabile di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinate dalle seguenti disposizioni della CCV art. 1 n. 3 e n. 6, art. 24 e 31, per quanto concernono le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione.

B) Condizioni di contratto

Tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 3° comma; art. 4, art. 7, art. 9° comma; art. 10; art. 14° comma; art. 15; art. 17. L'applicazione delle dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di viaggio o soggiorno organizzato o pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relative al contratto di pacchetto turistico (Organizzatore, viaggio, ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (viaggi, soggiorno, ecc.).

C) Recesso del consumatore

Al consumatore che receda dal contratto per qualsiasi motivo purché non imputabile al venditore, saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché, a titolo di corrispettivo, somme non superiori a quelle di seguito indicate:

- Soggiorni in alberghi, appartamenti, residence, ville e villaggi in formula alberghiera:
 - le stesse somme previste dal punto A) art. 6
- Solo trasporto con voli noleggiati speciali (sino a 5 ore di volo non-stop):
 - le stesse somme previste dal punto B) art. 6
- Solo trasporto con voli noleggiati speciali (sino a 5 ore di volo non-stop). Soggiorni in appartamenti, residence, ville e villaggi in formula affitto:
 - le stesse somme previste dal punto C) art. 6
- D) Solo trasporti con aerei di linea o con altri mezzi. Servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio:
 - le somme previste dal fornitore del servizio oltre alla quota di iscrizione.

ORGANIZZAZIONE TECNICA

MEDIAVALLE - Viaggi & Turismo s.r.l.
Licenza n. 96 del 20.09.99 rilasciata da Amministrazione Provinciale di Lucca.
Associazioni Unipol n. 1890-65-31836664 Massimali minimi garantiti dalla Polizza Assicurativa richiesta ai sensi della L.R. 16/94, nonché L.R. 11/195 comprendente anche quanto stabilito dalla direttiva CEE 90/314; € 1.549.370,00 per ogni sinistro, € 516.456,00 per ogni persona, € 258.228,00 per danni materiali.

MEDIAVALLE
Viaggi & Turismo
Tel. 0583-583.563
0583-418032
Via G. Guidiccioni, 85 - 55100 LUCCA
E-mail: mb.medievalleviaggi@virgilio.it