

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

### **1) DEFINIZIONI**

Ai fini del presente contratto si intende per:

- **Organizzatore di Viaggio:** il soggetto che si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al successivo art 2.1, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione.  
Si fa presente che l'Organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un intermediario;
- **Intermediario:** il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi del successivo art 2.1 verso un corrispettivo forfetario o singoli servizi giuridici disaggregati;
- **Turista:** l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfatti tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico;
- **Pacchetto Turistico:** ha ad oggetto i viaggi, le vacanze i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti o offerti in vendita ad un prezzo forfetario:
  - a) Trasporto
  - b) Alloggio
  - c) Servizi turistici non accessori al trasporto o alloggio che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico.

**1.1** Il Turista o acquirente del pacchetto turistico a cui è stata obbligatoriamente rilasciata copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore di cui all'art 35 del D.Lgs 23 maggio 2011 n. 79, ha diritto ad accedere al Fondo Nazionale di Garanzia di cui all'art. 19 delle presenti condizioni generali di contratto.

### **2) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE**

**2.1** Prima della conclusione del contratto l'organizzatore fornirà per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello stato membro dell'Unione Europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

**2.2** I cittadini stranieri sono tenuti a reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia ed i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

**2.3** In ogni caso i Turisti dovranno provvedere, prima della partenza, alla verifica all'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al n. 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più Turisti potrà essere imputata all'organizzatore.

**2.4** I Turisti sono tenuti ad informare 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. 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 turista è tenuto a reperire in autonomia le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri utilizzando l'apposito sito internet senza altro onere per l'organizzatore.

**2.5** Il Turista dovrà attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei Paesi di destinazione, ovvero a tutte le informazioni fornite dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed informazioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico sottoscritto. In caso contrario, nulla potrà essere imputato all'organizzatore.

**2.6** Il Turista sarà tenuto a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra elencati.

**2.7** Il Turista 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.

**2.8** Il Turista è tenuto a comunicare per iscritto all'organizzatore, 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. In caso contrario, nulla potrà essere reclamato o imputato all'organizzatore.

**2.9** Il Turista è sempre tenuto ad informare l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (quali a titolo esemplificativo gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità ecc) ed a specificare esplicitamente e per

iscritto la richiesta di relativi servizi personalizzati. In caso contrario, nulla potrà essere reclamato o imputato all'organizzatore.

**2.10** Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore sarà obbligato a comunicare al Turista per iscritto le seguenti informazioni:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;
- recapito telefonico dell'organizzatore utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- per i viaggi e soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;
- l'obbligo di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia;
- la scheda tecnica contenente sia gli estremi dell'autorizzazione amministrativa sia gli estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;
- le informazioni circa l'identità del/i vettore/i effettivo/i nei tempi e con le modalità previste dall'art 11 del Reg. CE 2111/2005.

### **3) PRENOTAZIONI DEI PACCHETTI TURISTICI**

**3.1** La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, anche elettronico, fornito dall'organizzatore, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente-turista, che ne riceverà copia.

**3.2** L'accettazione delle prenotazioni si intendono perfezionate, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma anche a mezzo sistema telematico al cliente-turista.

### **4) PAGAMENTI**

**4.1** IL Turista all'atto della prenotazione è obbligato a versare un acconto pari al 30% del prezzo del pacchetto turistico ed il saldo dovrà essere effettuato entro 30 giorni prima della partenza.

**4.2** Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa del rapporto commerciale in essere con conseguente risoluzione di diritto da parte dall'organizzatore.

**4.3** Il prezzo del pacchetto turistico è definito dal contratto, con riferimento a quanto determinato dal programma preventivo studiato su misura.

### **5) MODIFICHE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO**

#### **PRIMA DELLA PARTENZA**

**5.1** Prima della partenza l'organizzatore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, è obbligato a dare immediato avviso in forma scritta al Turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

**5.2** Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il Turista ai sensi del D.lvo n. 79 del 23.5.2011, può recedere, senza pagamento di penali, dal contratto sottoscritto e ricevere a titolo di rimborso la somma di denaro già corrisposta entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione; in difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la nuova proposta formulata si intenderà accettata.

**5.3** Al Turista che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi sopra elencate, saranno addebitati, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui al punto 4.1, il costo individuale di gestione pratica.

#### **6) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA**

**6.1** Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, tranne che per fatto proprio del Turista, l'organizzatore è tenuto a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri a carico del Turista, salvo caso fortuito, forza maggiore o comunque ogni circostanza non imputabile al Tour Operator.

#### **7) CESSIONE DEL CONTRATTO**

**7.1** E' fatto espresso divieto di ogni cessione del presente contratto.

#### **8) REGIME DI RESPONSABILITÀ**

**8.1** Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia e l'Unione Europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico così come recepito dall'ordinamento italiano.

**8.2** Ai sensi e per gli effetti del D.lvo n. 79 del 23.05.2011 (c.d. Codice del Turismo) nonché degli art. 1783 c.c. 1784 c.c. e dell'art. 13 della Convenzione Europea di Bruxelles del 1970, le parti convengono che la responsabilità del Tour Operator, per danni diversi da quelli alla persona, non può essere comunque superiore al 10% del costo complessivo del pacchetto turistico, salvo ovviamente il minor danno.

**8.3** Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in **tre anni** dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'art 2951 c.c.

**8.4** Il diritto al risarcimento del danno diverso da quello alla persona si prescrive in **un anno** dal rientro del turista nel luogo di partenza.

**8.5** In ogni caso, il Turista è obbligato, **a pena di decadenza**, a denunciare all'organizzatore, entro **10 giorni dal rientro nel luogo di partenza**, con lettera raccomandata ogni eventuale mancanza nell'esecuzione e ogni eventuale addebito.

**8.6** È fatto salvo il diritto di surroga di cui all'art. 2.7 ed al successivo art. 11.

## **9) RESPONSABILITÀ PER MANCATO O INESATTO ADEMPIMENTO**

**9.1** L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al turista per inadempimento totale o parziale delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico sia che dipendano da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi.

**9.2** La responsabilità per inadempimento dell'organizzatore è in ogni caso subordinata alla dimostrazione, da parte del Turista, che tenuto conto della natura degli inadempimenti lamentati, l'organizzatore conosceva o avrebbe dovuto conoscere, facendo uso alla normale diligenza professionale, la non rispondenza alla realtà delle prestazioni promesse e pubblicizzate.

**9.3** L'organizzatore è comunque esente da responsabilità nel caso l'evento sia conseguenza di fatto imputabile al Turista (comprese iniziative autonome assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici offerti) o da circostanze non imputabili integranti caso fortuito o forza maggiore ovvero circostanze non prevedibili utilizzando la normale diligenza professionale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, è espressamente esclusa la responsabilità dell'organizzatore in caso di scioperi improvvisi, overbooking aerei, avverse condizioni atmosferiche, calamità naturali, disordini civili o militari, problemi tecnici o altri fattori assimilabili. È convenuto tra le parti che in tutti i casi sopra descritti nessuna responsabilità sarà imputata all'organizzatore per eventuali modifiche, anche sostanziali, nello svolgimento del viaggio, le cui possibili spese supplementari graveranno esclusivamente sul Turista. Si da atto che, nei casi sopra previsti, non verranno rimborsate le prestazioni previste dal contratto di viaggio, che per tali cause venissero meno.

**9.3** Ai fini della prescrizione si applica quanto disposto all'art. 8 par. 3, 4 e 5.

**9.4** In ogni caso, è fatto **obbligo** al Turista, **a pena di decadenza**, di denunciare **per iscritto immediatamente ed in loco**, all'organizzatore e/o ai referenti locali, ogni eventuale inadempimento o non rispondenza della realtà a quanto contrattualmente previsto. In tal (e solo in tal) caso, entro 10 (dieci) giorni dal rientro nel luogo di partenza, il Turista potrà denunciare all'organizzatore, con lettera raccomandata ogni eventuale inadempimento lamentato. Diversamente, nessuna doglianza e/o responsabilità potrà essere imputata all'organizzatore.

**9.5** È fatto salvo il diritto di surroga di cui all'art. 2.7 ed al successivo art. 11.

## **10) ESONERO DI RESPONSABILITÀ**

**10.1** L'organizzatore è comunque esonerato dalla responsabilità di cui agli art 8 e 9 quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Turista o è dipesa dal fatto di un terzo oppure da fatto impreveduto, imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

**10.2** Il Turista è sempre tenuto a rilevare **immediatamente e comunque senza ritardo** ogni possibile situazione di disagio o necessità informando prontamente ed in loco l'organizzatore e/o i referenti locali. Ciò allo scopo di consentir loro di apprestare con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del Turista stesso, al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio.

## **11) DIRITTO DI SURROGA**

**11.1** L'organizzatore che ha risarcito il Turista è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.

**11.2** A tal fine il Turista è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso per l'esercizio del diritto di surroga in base all'art. 2.7.

## **12) RECLAMI E DENUNCE**

**12.1** Il Turista può contestare ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, mediante immediata presentazione di reclamo in loco affinché l'organizzatore o il suo rappresentante locale vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario, non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale e non potrà essere presa in considerazione alcuna richiesta di risarcimento danni.

**12.2** Il Turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto reclamo, all'organizzatore, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

**12.3** La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'art 1227 c.c.

## **13) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

**13.1** La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita dall'organizzatore soltanto con riferimento alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato ed unicamente sulla base dei criteri di classificazione locali.

**13.2** Si fa presente sin d'ora che i criteri di classificazione locale possono essere diversi rispetto ai criteri del Paese di provenienza del Turista e, dunque non comparabili.

#### **14) ESCURSIONI IN LOCO**

**14.1** Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco e non ricomprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato da Sirdar Travel Tour & Trekking nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere imputata a Sirdar Travel Tour & Trekking né a titolo di organizzatore né di intermediatore di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

#### **15) ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

**15.1** Per iscriversi ad un Viaggio di Sirdar Travel Tour & Trekking il Turista è tenuto ad iscriversi alla polizza ANNULLAMENTO VIAGGIO, che gli sarà sottoposta dall'Organizzatore al momento della sottoscrizione del presente contratto.

#### **16) FONDO NAZIONALE DI GARANZIA**

**16.1** Il Fondo Nazionale di Garanzia DPR 23/07/99 N. 349, istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, prevede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore:

- rimborso del prezzo versato
- rimpatrio nel caso di viaggio all'estero
- fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore

#### **17) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AI SENSI DEL REG 2027/1997**

**17.1** I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità:

- non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero.
- per danni superiori a 100000 DSP (circa € 120.000=), il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile.
- nel caso di ritardi nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4150 DSP (circa € 5000=).
- in caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1000 DSP (circa € 1200=).
- i vettori appartenenti a stati non aderenti alla Convenzione di Montreal potrebbero applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato.

#### **18) SCHEDE TECNICHE**

**18.1 Penalità di annullamento per viaggi individuali**, oltre alle penalità relative alla biglietteria aerea verranno applicate le seguenti penalità con riferimento ai giorni di "calendario":

|                                          |                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------|
| - fino a 30 giorni prima della partenza  | 30 % della quota di partecipazione |
| - da 29 a 16 giorni prima della partenza | 60 % della quota di partecipazione |
| - da 15 a 7 giorni prima della partenza  | 90% della quota di partecipazione  |
| - oltre tale termine:                    | 100% della quota di partecipazione |

**18.2** Per determinate destinazioni, per particolari servizi, per i gruppi precostituiti o per determinate combinazioni di viaggio, le penali sopra riportate potranno subire variazioni anche rilevanti.

**18.3** Per determinati servizi turistici e non turistici le penali possono essere del 100% già al momento della proposta irrevocabile o della prenotazione/conferma da parte del tour operator; tali variazioni saranno indicate nei documenti relativi ai programmi fuori catalogo o ai viaggi su misura o a viaggi o servizi in genere non rientranti pienamente o parzialmente nel catalogo.

**18.4** In ogni caso, nessun rimborso spetta al cliente che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.

#### **18.5 Organizzazione Tecnica**

Sirdar Travel Tour & Trekking

**Ragione sociale: HILARIS SAS DI GIANCARLO TELAZZI & C.**

Sede Legale: Via Einstein n. 9, 21047, Saronno (VA)

Sede Operativa: Vicolo Pozzetto n. 3/A, 21047, Saronno (VA)

C.F. e n. Registro Imprese: 94008770128 e P.I.: 02346660125

Autorizzazione Provincia di Varese n.12 del 08/04/1997

**18.6 Assicurazione Obbligatoria:**

Sirdar Travel Tour & Trekking ha stipulato ai sensi dell'art 99 del Codice del Consumo una polizza per la responsabilità Civile Professionale con la UNIPOLSAI Assicurazioni n. 4094874T per un massimale di € 2.065,000=.

A maggior tutela del consumatore Sirdar Travel Tour & Trekking ha inoltre stipulato con la medesima Compagnia di Assicurazioni ulteriore polizza, con la quale il massimale viene elevato a € 33.500,000= in secondo rischio.

**18.7** Programmi realizzati in collaborazione con vettori aerei I.A.T.A. e non.

**19) RIFERIMENTI NORMATIVI**

**19.1** Per tutto quanto non disciplinato dal presente contratto, sono applicabili le norme di cui al Codice Civile, in materia contrattuale, D.Lgs n. 206 del 6 settembre 2005 c.d. Codice del Consumo e al D.Lgs 23 maggio 2011 n. 79, c.d. Codice della normativa Statale in tema di Ordinamento e Mercato del Turismo, ove non in contrasto con le previsioni qui contenute.

**20) FORO COMPETENTE**

**20.1** Il Foro Competente per eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti è inderogabilmente quello di residenza o domicilio del Consumatore – Turista.

**21) AVVERTENZA IMPORTANTE**

**Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art 17 L. n.38/2006. La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.**