

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI VACANZE INPSIEME 2017 - SUNNY LIFE srl

1. PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso 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.
- il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 85 Cod. Consumo), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti Condizioni generali di contratto. La nozione di 'pacchetto turistico' (art. 84 Cod. Consumo) 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 forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:
 - trasporto;
 - alloggio;
 - servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis)..... che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

2. FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà disciplinata dalla 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 in quanto applicabile nonché dal Codice del Consumo.

3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo cartaceo e/o on line, o nel programma fuori catalogo, una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono: estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore; estremi della polizza assicurativa R.C. (Groupama n. 1100084); periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura; modalità e condizioni di sostituzione (Art. 89 del Codice del Consumo); - cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

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 di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 comma 2 Cod. Consumo prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI

In base a quanto stabilito nel Bando ESTATE INPSIEME 2017, il consumatore è tenuto, al momento della conferma della prenotazione, al pagamento anticipato di un acconto pari all'importo eccedente il contributo concesso dall'INPS. Il saldo verrà saldato dall'INPS, secondo le modalità previste dal citato Bando, in virtù della delega al pagamento sottoscritta dal consumatore, che rimarrà in ogni caso l'unico obbligato formale e sostanziale del rapporto. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle scadenze stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa, tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto, con le conseguenze del caso.

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:
- 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 riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra. Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata a fondo pagina.

7. 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 sostituito ai sensi del 2° e 3° comma dell'articolo 8. 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 del pacchetto turistico alternativo offerto, l'organizzatore che annulla (art. 33 lett. e Cod. del Consumo), 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 debitor secondo quanto previsto dall'art. 8, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

8. 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 proposta 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 corrisposta. 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, saranno addebitati, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5, il costo individuale di gestione pratica, se prevista, e le seguenti penali, calcolate sull'importo complessivo del pacchetto prenotato:
30% fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza;
60% da 29 a 15 giorni lavorativi prima della partenza;
80% da 14 a 5 giorni lavorativi prima della partenza;
100% dopo tali termini (no-show).

Nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà durante lo svolgimento del soggiorno come di seguito meglio specificato. Così pure nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali d'espatrio. Le rinunce dovranno essere inviate all'organizzatore esclusivamente a mezzo raccomandata A/R, telegramma o via PEC (sunnylife@legalmail.it)
Nel caso di rientro anticipato del partecipante dal soggiorno in assenza dei gravi motivi, come previsto dall'INPS nell'atto di delegazione di pagamento, il cliente sarà tenuto a corrispondere a Sunny Life srl, l'intero importo a saldo del soggiorno.

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 Con i medesimi requisiti con il benessere dell'INPS e 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 aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione (spese di cambio nome sul biglietto aereo). Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Le ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

11. 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 destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro 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 sopra esaminate 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, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

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 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 norme vigenti in materia.

13. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro German per danni alle persone, 2.000 Franchi oro German per danno alle cose, 5000 Franchi oro German per qualsiasi altro danno (art. 13 n° 2 CCV).

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 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.

15. 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. Il consumatore dovrà - a pena di decadenza - 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.

16. FONDO DI GARANZIA

È 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 Cod. 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 insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: 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

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

SUNNY LIFE S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni (*recante il Codice in materia di protezione dei dati personali*), desidera fornire alcune informazioni circa le finalità, le modalità e l'ambito di comunicazione dei dati personali conferiti attraverso la compilazione del "Modulo di richiesta prenotazione", di cui la presente informativa costituisce allegato. "La raccolta riguarda esclusivamente dati personali di natura comune, che saranno oggetto di trattamento nei limiti della presente informativa; nonché dati personali di natura sensibile per le finalità di cui al successivo punto".

FINALITÀ E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento delle informazioni personali che La riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Il trattamento dei dati da Lei forniti tramite questi indirizzi e-mail è finalizzato alla corretta e completa esecuzione del servizio di informazione e scambio di corrispondenza tra le parti. Il trattamento sarà effettuato principalmente su supporto informatico e successivamente, se necessario, su materiale cartaceo protetti e custoditi secondo la normativa vigente. Il trattamento dei dati personali sarà effettuato per dar corso alla "Richiesta di prenotazione.". La raccolta ed il conseguente utilizzo dei dati personali è altresì richiesto per le procedure di iscrizione on line, nonché per le successive iscrizioni definitive on-line necessarie per dare corso alla "richiesta di prenotazione.". I dati personali raccolti da Sunny Life S.r.l. potranno essere altresì trattati, previo rilascio del consenso, per attività di customer satisfaction nonché per l'invio di newsletter (anche tramite posta elettronica) relative ad iniziative di interesse per i richiedenti ovvero inerenti servizi e/o prodotti, anche di terzi soggetti. I dati personali saranno trattati prevalentemente con sistemi informatici e telematici dal personale di Sunny Life S.r.l. espressamente incaricato, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla vigente normativa cui è ispirata la nostra attività.

NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO

Il conferimento dei dati personali da parte dell'interessato, che si rende necessario per consentirci di soddisfare la "Richiesta di prenotazione", è facoltativo. In caso di eventuale mancato conferimento dei dati contrassegnati con l'asterisco (*) come obbligatori Sunny Life Srl non potrà, tuttavia, dar corso alla "Richiesta di prenotazione". Gli ulteriori dati richiesti, non contrassegnati con l'asterisco (*) come obbligatori, saranno utilizzati da Sunny Life S.r.l. per migliorare il servizio ovvero per comunicare all'utente eventuali iniziative di interesse sviluppate da Sunny Life S.r.l. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterà la totale o parziale impossibilità di erogare il servizio richiesto o di informazione o di avviare qualsiasi collaborazione tra le parti.

AMBITO DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

Nell'ambito delle finalità indicate nella presente informativa i dati personali potranno essere comunicati da Sunny Life S.r.l. a società controllate e/o collegate per le finalità di cui sopra, nonché a società fornitrici di servizi e attività, specificamente designate responsabili del trattamento. Comunicazioni a terzi saranno effettuate con strutture, agenzie di viaggio e tour operator a noi collegati, nonché con le aziende che offrono servizi di trasporto e assistenza al cliente.

I dati personali da lei rilasciati verranno a conoscenza degli incaricati del trattamento preposti informati secondo le misure minime della normativa vigente e sotto il controllo del titolare del trattamento. Eventuali dati sensibili comunicati verranno cancellati e trattati solo dopo esplicito consenso scritto e comunque per il solo fine di offrire un servizio più accurato.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui in particolare: (i) di ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; l'indicazione della loro origine, delle finalità e delle modalità del loro trattamento; l'indicazione della logica applicata, degli estremi identificativi del titolare, del responsabile e dei soggetti o delle categorie di soggetti a cui possono essere comunicati i dati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabile o di incaricato; l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati, la loro cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza degli eventuali soggetti cui i dati erano stati comunicati; (ii) di opporsi al trattamento dei propri dati personali in presenza di giustificati motivi o nel caso in cui gli stessi siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario, di direct marketing o per il compimento di indagini di mercato.

TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Per l'esercizio di detti diritti l'interessato potrà rivolgersi al Servizio Commerciale, responsabile del trattamento, ai seguenti recapiti: Fax 06.83391987, e-mail: info@sunnylife.it. Titolare del trattamento dei dati personali è **Sunny Life S.r.l.**, in persona del legale rappresentante, con sede legale in Roma, Via Cristoforo Colombo, 436 - 00451 Tel 06.87465874 sito web: www.sunnylife.it e www.vacanzeinsieme.it.