

Contratto Condizioni generali di vendita

Il presente contratto, sottoscritto tra Zainetto Verde srl, Tour Operator in Lucca Via Viaccia 140 S. Anna - P. iva 01753050507, iscritta al n° 01753050507 del Registro delle Imprese di Lucca, Autorizzazione Amministrativa della Provincia di Lucca per l'organizzazione di viaggi secondo quanto previsto dalla normativa vigente, nella persona del suo Legale rappresentante sig. Vincenzo Falco, nato a Lucca il 03/08/1964, cod. fiscale FLCVCN64M03E715R, di seguito indicato anche come tour operator o organizzatore, e il Cliente/partecipante che ha inviato la scheda di conferma prenotazione del soggiorno e ha ricevuto prima della conclusione del contratto il modulo informativo standard previsto negli allegati del Decreto Legislativo 62/2018, disciplina l'organizzazione del pacchetto composto da viaggio/soggiorno indicato nella suddetta scheda di conferma ed è disciplinato come segue:

- 1) **DISCIPLINA APPLICABILE** Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono e dal Decreto Legislativo N° 79/2011 (c. d. "Codice Turismo") come modificato dal D. Lgs 62/2018, nonché per quanto richiamato dal Decreto Legislativo 206/2005 (c. d. "Codice del Consumo") e dalle convenzioni internazionali in materia, ed in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970, resa esecutiva con la legge 27 dicembre 1977, n. 1084, dalla convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 maggio 1932, n. 41, dalla Convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con la legge 2 marzo 1963, n. 806 in quanto applicabili ai servizi oggetto del pacchetto turistico, nonché dalle previsioni in materia del codice civile e delle altre norme di diritto interno, in quanto non derogate dalle previsioni del presente contratto, ed, ai sensi di legge, dalle modifiche e previsioni introdotte dal Decreto Legislativo n. 62/2018 del 1.07.2018.
- 2) **PRENOTAZIONI** La richiesta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente che ne riceverà copia. La richiesta di prenotazione è impegnativa per il Cliente che, quindi, assume tutti gli obblighi nei confronti di Zainetto verde srl. L'accettazione delle prenotazioni da parte di Zainetto verde srl è subordinata alla disponibilità di posti e si intenderà perfezionata al momento della conferma scritta da parte di Zainetto verde srl al cliente anche presso l'agenzia di viaggi (anche a mezzo di sistema telematico). Zainetto verde srl si riserva il diritto di non effettuare il viaggio, qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti eventualmente indicato nel catalogo e/o nel preventivo (salvo diversi accordi presi per iscritto tra le parti), informandone il viaggiatore in forma scritta almeno 10 gg. prima della data prevista per l'inizio del soggiorno.
- 3) **PAGAMENTI** All'atto della prenotazione dovrà essere corrisposto un acconto pari a quanto indicato sulla scheda di iscrizione. Si fa presente che la quota di iscrizione/assicurazione non è collegata alla quota di partecipazione e, quindi, non è mai rimborsabile. Il saldo dovrà essere versato almeno 30 gg. prima della partenza e, comunque, prima della consegna dei documenti di viaggio. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce causa di inadempimento e, da parte dell'agenzia intermediazione e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto. L'ingiustificato ritardo nel pagamento comporterà l'applicazione di interessi di mora calcolati secondo quanto previsto dalle norme vigenti. La rimessa delle spettanze a Zainetto verde srl dovrà essere pari all'importo delle fatture emesse senza ingiustificato trattenimento di costi e oneri bancari e/o postali.

4) CESSIONE/ RECESSO

4. 1. Cessione della prenotazione. Il viaggiatore che sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per il viaggio entro 7 gg prima dell'inizio del pacchetto ai sensi dell'art. 38 D.Lgs. 62/2018, con tutti gli obblighi consequenziali, dopo averne informato l'Agente di viaggio o Zainetto verde srl, a mezzo lettera raccomandata o, in casi di urgenza, telegramma, fax o mail, indicando le generalità del cessionario (nome, cognome, data di nascita, sesso, cittadinanza). Tuttavia Zainetto verde srl non sarà responsabile della eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte dei terzi fornitori di servizi. Il viaggiatore cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le spese supplementari risultanti da detta cessione, come stabilite al successivo articolo 7. Il viaggiatore ha diritto di recedere senza corrispondere alcuna spesa se l'organizzatore propone un aumento del prezzo del pacchetto nella misura di almeno dell'8%.

4. 2. Recesso ed Annullamento (art. 40, 41 e 42 D. Lgs 79/2011)

4. 2. 1. Per l'organizzazione dei propri viaggi Zainetto verde srl assembla una serie di servizi acquistati da fornitori terzi. Per garantire che, a seguito delle prenotazioni effettuate dai viaggiatori ed accettate da Zainetto verde srl, i servizi vengano effettivamente resi disponibili dai singoli fornitori, Zainetto verde srl deve assumere precisi obblighi contrattuali nei confronti dei fornitori stessi. In virtù di quanto sopra, e considerato che per il combinato disposto degli art. 1372 e 1373 c. c. la facoltà di recesso rappresenta una eccezione rispetto al generale principio della vinciolività del contratto, al di fuori delle ipotesi espressamente disciplinate dal D. Lgs. 79/2011 e dal D.Lgs 62/2018, il recesso può essere consentito esclusivamente a condizione che il viaggiatore tenga indenne Zainetto verde srl da costi, spese e perdite che la stessa andrà a sostenere a causa di tale recesso. Pertanto la disciplina contrattuale del recesso viene delineata al punto successivo.

4. 2. 2. Qualora il recesso avvenga al di fuori delle ipotesi di cui al successivo art. 4. 2. 3., il viaggiatore è tenuto a versare, quale corrispettivo per il recesso ex art. 1373, III comma, c. c., quanto in appresso specificato da calcolare sull'importo totale del viaggio (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire, esclusivamente per iscritto, in un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio del viaggio): a) recesso fino a 30 giorni prima dell'inizio del viaggio: 50% sull'importo totale della quota di partecipazione, oltre al 100% della quota di iscrizione e assicurazione (che non saranno rimborsate in alcun caso) ed alle eventuali penali richieste dalla Compagnia aerea/navale ecc... per biglietto/aerea acquistata; b) recesso da 29 a 20 giorni prima dell'inizio del viaggio: 70% sull'importo totale della quota di partecipazione, oltre al 100% della quota di iscrizione e assicurazione (che non saranno rimborsate in alcun caso) ed alle eventuali penali richieste dalla Compagnia aerea/navale ecc... per biglietto/aerea acquistata; c) recesso nei 19 giorni prima dell'inizio del viaggio: 100% sull'importo totale della quota di partecipazione, oltre al 100% della quota di iscrizione e assicurazione (che non saranno rimborsate in alcun caso) ed alle eventuali penali richieste dalla Compagnia aerea/navale ecc... per biglietto/aerea acquistata.

Le medesime somme dovranno essere corrisposte nel caso in cui il cliente non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

Penale Cambio Soggiorno: il partecipante che, per motivi personali, dovesse richiedere un cambiamento di località o spostamento in altro gruppo diverso da quello precedentemente prenotato, sarà soggetto ad una penale di €100,00 per spese di segreteria ed alle eventuali penali previste nei punti precedenti. Nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno già intrapreso. Il partecipante può richiedere a Zainetto verde srl di stipulare una polizza facoltativa per assicurarsi contro le penali in caso di rinuncia al viaggio. Nessun rimborso spetterà a chi non potrà effettuare il viaggio per mancanza e inesattezza dei previsti documenti personali di espatrio. Nessun rimborso è previsto per lo studente che verrà rimpatriato a seguito di violazione delle leggi del paese ospitante e/o del regolamento interno della scuola frequentata. Nessun rimborso è altresì previsto per gli studenti che, a causa di comportamento oltraggioso nei confronti della scuola, famiglia, insegnanti o compagni vengono allontanati dalla scuola stessa e rimpatriati. Gli eventuali costi extra saranno a carico del partecipante.

4. 2. 3. Il viaggiatore potrà recedere dal contratto di viaggio, senza versare il corrispettivo per il recesso di cui al precedente art. 4. 2. 2. in caso di modifica significativa da parte di Zainetto verde srl, di uno degli elementi essenziali del contratto, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo): aumento del prezzo di viaggio tutto compreso superiore al 10% del prezzo globale; 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. In tal caso il viaggiatore sarà tenuto a comunicare entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di modifica, se intende esercitare il diritto di recesso, ovvero accettare la modifica. In assenza di comunicazione da parte del viaggiatore, la modifica si intenderà accettata. Nel caso in cui il viaggiatore eserciti il diritto di recesso ai sensi del presente art. 4. 2. 3., lo stesso potrà richiedere di usufruire di un altro viaggio di pari valore, ovvero, qualora non sia disponibile, di valore superiore, senza supplemento di prezzo, ovvero di valore inferiore, ed in tal caso gli dovrà essere restituita la differenza di prezzo. Se non intende usufruire di altro viaggio, il viaggiatore potrà richiedere il rimborso delle somme già versate, che gli verranno corrisposte entro 7 giorni dalla ricezione della comunicazione del recesso e della intenzione di non usufruire di proposte alternative.

Comunque, come previsto dall'art 42 comma 3 D. Lgs 79/2011 non sarà riconosciuto al viaggiatore alcun risarcimento del danno qualora la cancellazione del pacchetto turistico dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il viaggiatore sia stato informato in forma scritta almeno ventigiorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore.

4. 2. 4. Nell'ipotesi in cui, prima dell'inizio del viaggio, Zainetto verde srl comunichi la propria impossibilità di eseguire il viaggio prenotato, il viaggiatore avrà facoltà di scegliere se essere rimborsato della totalità delle somme già versate, ovvero di usufruire di altro viaggio di pari valore, ovvero, qualora non sia disponibile, di valore superiore, senza supplemento di prezzo, ovvero di valore inferiore, ed in tal caso gli dovrà essere restituita la differenza di prezzo. Se non intende usufruire di altro viaggio, il viaggiatore potrà richiedere il rimborso delle somme già versate, che gli verrà corrisposto entro 7 giorni dalla ricezione della comunicazione della intenzione di non usufruire di proposte alternative.

5) **OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI** I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o 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 necessari. Sarà precipuo onere di ogni partecipante verificare gli adempimenti da espletare per il possesso dei documenti necessari, nonché che l'informazione resa da Zainetto Verde Srl sia rispondente alle esigenze e condizioni personali, informandosi a fornire a Zainetto Verde Srl ogni informazione utile in tal senso. Tale verifica potrà essere effettuata per i cittadini italiani presso le locali Questure ovvero presso il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareiscure.it; per i cittadini stranieri presso le relative ambasciate o consolati. Zainetto Verde srl, rena l'informatica di cui all'art 37 D. lgs 79/2011 non potrà essere ritenuta responsabile per problemi causati dai documenti non in regola alla partenza. I partecipanti dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a tutte le informazioni amministrative e 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. Il partecipante è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso, utili perché lo stesso possa esercitare il diritto di surroga nei confronti di terzi responsabili del danno, ed è responsabile verso Zainetto verde srl del pregiudizio arrecato al diritto di surrogação.

6) **PARTICOLARI ESIGENZE DEL VIAGGIATORE** Il viaggiatore è tenuto a far presente per iscritto sue eventuali particolari esigenze al momento della prenotazione. Zainetto verde srl si riserva di accettare per iscritto dette particolari richieste, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. Zainetto verde srl farà pervenire quanto prima al viaggiatore, direttamente o tramite l'Agente di viaggio, una comunicazione relativa ai costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

7) **MODIFICHE RICHIESTE DAL VIAGGIATORE** Le modifiche richieste dal viaggiatore dopo che la prenotazione è già stata confermata da Zainetto verde srl, comportano spese operative per Zainetto verde srl e talvolta anche l'addebito di penali da parte dei fornitori o rischi di una diminuzione dell'occupazione dei voli, con i danni che ne conseguono. Tali costi saranno addebitati al cliente che, accettando il presente contratto, si obbliga a rimborsarli a Zainetto verde srl. La diminuzione del numero dei viaggiatori all'interno di una pratica è da intendersi come annullamento parziale e, quindi, regolamentato dal punto 4. 2. "recesso"

8) RESPONSABILITÀ

8. 1. La responsabilità di Zainetto verde srl nella sua qualità di Organizzatore di viaggi nei confronti dei viaggiatori e delle cose di loro proprietà è regolata dalle Leggi e dalle Convenzioni Internazionali richiamate al precedente art. 1. La responsabilità di Zainetto verde srl non può in alcun caso eccedere i limiti previsti dalle Leggi e Convenzioni citate e più in particolare i limiti per singolo danno di seguito specificato:

8. 2. a) danni alla persona del viaggiatore dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte di Zainetto verde srl, dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi, durante l'espletamento del soggiorno. La responsabilità di Zainetto verde srl per i detti danni non può in alcun caso eccedere i limiti delle convenzioni internazionali di cui al precedente art. 1.

b) Danni, perdita, furto, relativi alle cose di proprietà del viaggiatore (es. bagaglio), dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte di Zainetto verde srl, dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi. La responsabilità di Zainetto verde srl non può eccedere i limiti delle Convenzioni internazionali di cui al precedente art. 1

c) Danni conseguenti a ritardi: sono quantificati forfettariamente e saranno risarciti da Zainetto verde srl secondo quanto disposto dal seguente art. 9.

8. 3. Zainetto verde srl non sarà, in alcun caso, responsabile dei danni, di qualsiasi genere, allorché l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto non siano imputabili né a sua colpa, né a colpa di altro fornitore di servizi, in quanto le mancanze constatate nell'esecuzione dei contratti sono imputabili al viaggiatore; sono imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e/o sono dovute a cause di forza maggiore o ad un avvenimento che Zainetto verde srl non poteva, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere (scioperi di qualsiasi natura, modifiche operative/orari di compagnie di trasporto di linea ecc.)

8. 4. Zainetto verde srl non sarà, inoltre, in nessun caso responsabile dei danni: a) conseguenti alla insoddisfazione da parte del viaggiatore di raccomandazioni o avvertenze dell'agente o della guida turistica in loco; b) derivanti da prestazioni di servizi forniti da terzi e non facenti parte del pacchetto turistico; c) derivanti da iniziative autonome del viaggiatore.

9) **PREDISPOSIZIONE DI SOLUZIONI ALTERNATIVE** Se, al momento e dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi contemplati dal contratto di viaggio non viene fornita al viaggiatore (ad esempio, non sia disponibile un mezzo di trasporto per raggiungere una destinazione del viaggio), Zainetto verde srl predisporrà, ove possibile, soluzioni alternative senza supplementi di prezzo a carico del viaggiatore, affinché il viaggio possa continuare, ed eventualmente risarcirà il viaggiatore nei limiti della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite. Ove non sia possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero se il viaggiatore non accetti la soluzione proposita, gli verrà restituito l'importo della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite, con il supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto per il rientro, equivalente a quello inizialmente previsto per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, a condizione che detto mezzo di trasporto sia disponibile in modo sistematico ed abituale e vi siano posti disponibili. Ove detta soluzione non sia possibile per cause esterne alla volontà di Zainetto verde srl, essa indennizzerà il viaggiatore nei limiti della differenza fra le prestazioni previste e quelle effettivamente fornite, o, in alternativa, a scelta del viaggiatore, rilascerà un buono per la fruizione di una prestazione sostitutiva, di valore pari ai servizi non goduti.

10) **CLASSIFICAZIONE ALBERGHI** Per quei Paesi ove esista la classificazione Ufficiale stabilita da enti turistici governativi, la stessa è riportata da Zainetto Verde srl nel materiale informativo, nella scheda tecnica e/o nel preventivo inviato alla Scuola.

11) **MODIFICHE CONCERNENTI DATA E AEROPORTO DI PARTENZA** Qualora intervengano modifiche concernenti data e/o aeroporto di partenza in relazione a voli di linea si applicano le disposizioni del regolamento CEE n. 295del 4 febbraio 1991.

12) **OBBLIGO DI SEGNALEZIONE** Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, rilevata in loco dal viaggiatore, dovrà essere segnalata immediatamente al prestatore di servizi interessato, al personale di assistenza qualora previsto, a Zainetto Verde sul numero di emergenza attiva 24 h su 24 h e comunicato al cliente (e/o all'accompagnatore del gruppo) affinché il tour operator possa intervenire tempestivamente per risolvere l'inconveniente, nonché per iscritto con raccomandata con ricevuta di ritorno, entro il termine di decade di 10 gg. dalla data del rientro, all'Agente di Viaggio e a Zainetto verde srl (ex art. 49 D. lgs 79/2011).

13) **PREZZO-REVISIONE** Le quote di viaggio o di soggiorno sono stabilite in base al corso dei cambi ed ai costi dei servizi in vigore al momento della redazione dei programmi di viaggio o soggiorno, individuati con riferimento ai parametri indicati in Catalogo o nel preventivo consegnato al cliente. Tale prezzo potrà essere modificato soltanto in dipendenza di variazioni dei costi del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le tasse di imbarco/sbarco nei porti e negli aeroporti o del tasso di cambio applicato. La revisione del prezzo sarà determinata in proporzione alla variazione dei citati elementi ed al Viaggiatore verrà fornita l'indicazione della variazione dell'elemento di prezzo che ha determinato la revisione stessa. Il prezzo stabilito nel contratto non potrà, comunque, essere aumentato nei 20 gg. precedenti la data prevista per la partenza. Il viaggiatore ha facoltà di recedere dal contratto, ai sensi del precedente articolo 4. 2. 3., in caso di aumento del prezzo di viaggio superiore al 10%, purché non dia comunicazione scritta a Zainetto verde srl entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione relativa all'aumento. In ogni caso non saranno comunque accettate contestazioni sul prezzo del viaggio, o sulle singole componenti del prezzo durante o alla fine del viaggio.

14) **ASSICURAZIONI** Zainetto verde srl è coperta da polizza assicurativa per la responsabilità civile ai sensi di legge, oltre che essere assistita polizze assicurative per garantire la protezione di cui alla sezione V del D.Lgs. 62/2018 accessa presso Nobsis spa. La quota assicurativa pagata dal partecipante all'atto della prenotazione prevede una polizza base, obbligatoria. E' facoltà del cliente stipulare polizze facoltative proposte dal tour operator. Al momento della prenotazione il partecipante prende visione e accetta le polizze da lui stesso richieste e stipulate per suo conto da Zainetto verde srl. Le condizioni integrali di polizza saranno inviate da Zainetto Verde srl al cliente insieme ai documenti di viaggio. Il cliente prende visione delle polizze stipulate per suo conto da Zainetto verde e si impegna ad osservare le modalità comunicate per la denuncia di eventuali sinistri, pena decadenza del diritto al rimborso.

15) **COMPORTAMENTO DEL PARTECIPANTE** Qualora il partecipante tenga un comportamento contrario alle misure di correttezza e civiltà, o non conformi agli usi locali, Zainetto Verde srl ha il diritto di risolvere il contratto e di rimpatriare il partecipante a spese di quest'ultimo. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza. Il partecipante è tenuto obbligatoriamente a versare il deposito cauzionale eventualmente richiesto dal college/hotel da lui prescelto a garanzia di eventuali danni. Il cliente, nel suo stesso interesse, potrà effettuare la ricognizione della struttura in contraddittorio con il personale della struttura stessa, sia al momento dell'arrivo che al momento della partenza, al fine di segnalare e sottoscrivere i danni eventualmente già presenti all'arrivo.

16) **BAGAGLIO** Con l'inizio del programma di viaggio sarà comunicata la compagnia aerea con l'indicazione del peso, dimensioni e numero dei bagagli sia a mano che da imbarcare. Eventuali eccessi saranno a carico dei partecipanti e non saranno rimborsabili.

Il cliente e Zainetto Verde srl si danno reciproca autorizzazione al trattamento dei dati, in ottemperanza alla vigente normativa sulla privacy.

Firma del partecipante al soggiorno (o del genitore che esercita la patria potestà in caso di minorenni) _____