

# Condizioni Generali di Contratto Falk Tours AG / Falk Travel Italia

## Vendita ed intermediazione di singoli servizi turistici

### 1. Fonti legislative

1.1. I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno o di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione o vendita di pacchetto turistico o servizio turistico collegato a termini di quanto previsto dal D.Lgs. n. 79/2011 (Codice del Turismo), sono disciplinati dalla L. n. 1084/1977 di ratifica ed esecuzione della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.1970 (ed, in particolare, dai seguenti articoli: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31, limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione), nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto e dalle disposizioni del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

### 2. Definizioni

2.1. Per quanto previsto dal presente contratto ed ai sensi dell'Articolo 1 della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.1970, si intende per:

a) "contratto di viaggio": sia un contratto di organizzazione di viaggio, sia un contratto di intermediario di viaggio;

b) "contratto di intermediario di viaggio": qualunque contratto tramite il quale una persona si impegna a procurare ad un'altra, per mezzo di un prezzo, sia un contratto di organizzazione di viaggio, sia uno dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno qualsiasi;

c) "intermediario di viaggi": qualunque persona che abitualmente assuma l'impegno relativo al "contratto di intermediario di viaggio", sia a titolo di attività principale o meno, sia a titolo professionale o meno;

d) "viaggiatore": qualunque persona che usufruisca della prestazione relativa al "contratto di intermediario di viaggio", sia che il contratto sia stipulato o che il prezzo sia pagato da lei o da chi per lei.

### 3. Scheda tecnica

3.1. Organizzazione tecnica Falk Tours AG, Unterrietstraße 2 A - 8152 Glattbrugg / Zurigo – Svizzera – CHE-291.049.194, Cantone Zurigo.

3.2. Polizza assicurativa 30/4.104.570 Baloise Versicherung AG.

3.3. Garanzie per i viaggiatori: Polizza TOUR VERS N.: 1130556820, Touristik Versicherungsservice GmbH con sede legale in Via Borsteler Chaussee 111-113, 22453 Amburgo – Germania.

3.4. I programmi di viaggio pubblicati sul catalogo, all'interno del programma fuori catalogo o sul sito web sono validi secondo i periodi di riferimento ivi indicati.

3.5. Al momento della conclusione del contratto, Falk Tours AG informerà i passeggeri circa l'identità dell/i vettore/i, fermo quanto previsto dall'art. 11 del Reg. CE 2111/2005 e della sua/loro eventuale inclusione nella cosiddetta "black list" prevista dal Regolamento medesimo.

### 4. Prenotazioni – Comunicazioni al turista

4.1. La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposita scheda, anche elettronica, compilata in ogni sua parte e sottoscritta, anche elettronicamente, dal turista, il quale ne riceverà copia anche a mezzo elettronico.

4.2. La proposta di prenotazione si intende accettata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui il turista riceve la relativa conferma/voucher anche a mezzo elettronico.

4.3. Prima della partenza, verranno fornite al turista le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta.

4.4. I prezzi per persona si intendono su base minima di due persone paganti quota intera e dipendono dal numero dei viaggiatori, dalla durata del viaggio, da eventuali sconti applicati ai viaggiatori e dalle opzioni sottoscritte al momento della prenotazione. La riduzione "terzo letto" viene calcolata sul bambino più piccolo, mentre la riduzione "quarto letto" sul bambino più grande.

4.5. Ai fini del presente contratto, le relative comunicazioni verranno inviate al cliente all'indirizzo di posta elettronica dal medesimo comunicato al momento della prenotazione. Tali comunicazioni si intendono conosciute dal cliente ove risultino regolarmente inviate all'indirizzo di posta elettronica sopra citato.

## 5. Pagamenti

5.1. I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità previste nei modi seguenti.

Pagamento con carta di credito: sono accettati pagamenti con carte di credito del circuito VISA, MASTERCARD o AMERICAN EXPRESS oppure PAY PAL. Durante la fase di pagamento il cliente viene reindirizzato sul "WebPOS" del fornitore di servizi Concardis. La sicurezza dei dati trasmessi viene garantita dal protocollo SSL3. A fronte del positivo esito della transazione di pagamento dell'intero importo del soggiorno, il cliente riceverà direttamente via email i documenti di viaggio denominati "voucher" da stampare e presentare in struttura a titolo di conferma (fanno eccezione i prodotti volo, treno, traghetto, pullman inclusi e, comunque, i servizi che seguono una regolamentazione differente).

Pagamento tramite bonifico bancario: il cliente può selezionare in fase di prenotazione il pagamento tramite bonifico bancario ed è obbligato ad inviare la copia della distinta del bonifico via fax oppure in formato PDF via email – facendo riferimento ai contatti riportati all'interno dell'email di riepilogo prenotazione – entro e non oltre le ore 16:00 del giorno successivo alla data di prenotazione. Sulla copia del bonifico devono essere presenti o il codice CRO oppure il codice SEPA identificativi dell'operazione. Se la prenotazione viene effettuata nei giorni di venerdì, sabato o domenica, il termine per inviare la copia del bonifico slitta al lunedì immediatamente successivo sempre entro le ore 16:00. Se la prenotazione viene effettuata in un giorno festivo, il termine per inviare la copia del bonifico slitta al primo giorno lavorativo immediatamente successivo sempre entro le ore 16:00. Se la procedura viene correttamente eseguita dal cliente, egli riceverà i documenti di viaggio via email entro 24 ore dal termine per l'invio della copia del bonifico (fanno eccezione i prodotti volo, treno, traghetto, pullman inclusi e, comunque, i servizi che seguono una regolamentazione differente).

Pagamento a rate: nel caso in cui la prenotazione avvenga almeno 50 giorni prima della data di inizio della vacanza e nel caso in cui l'importo complessivo del soggiorno sia superiore ad € 250,00.-, il cliente potrà scegliere di pagare in due rate, rispettivamente "acconto" e "saldo":

1. l'acconto è pari al 25% dell'importo totale della vacanza più l'importo delle eventuali assicurazioni facoltative per annullamento viaggio e/o medico e/o bagaglio. L'acconto può essere pagato tramite carta di credito oppure tramite bonifico bancario secondo le modalità ed entro i termini precedentemente descritti. Tale importo è versato a titolo di caparra, ma gli effetti di cui all'art. 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;
2. il saldo è pari al restante 75% della vacanza e deve essere pagato solo ed esclusivamente tramite bonifico bancario entro 31 giorni di calendario precedenti alla data di inizio della vacanza; valgono le modalità di invio della copia del bonifico precedentemente indicate.

Se la procedura viene correttamente eseguita dal cliente, quest'ultimo riceverà il documento "voucher" via email entro 24 ore dal termine per l'invio della copia del bonifico con il riepilogo dei servizi prenotati (eventuali ulteriori documenti di viaggio verranno inviati in un secondo momento sempre via email non appena resi disponibili).

5.2. Il mancato rispetto delle suddette modalità di pagamento e di comunicazione non consente l'accettazione della proposta di prenotazione da parte di Falk Tours A. ed, in caso di pagamento rateale, determina l'annullamento della prenotazione ed il prodursi degli effetti di cui alla lett. a) del comma successivo.

5.3. Dalla scheda di prenotazione o da qualsiasi altro mezzo di comunicazione scritta risultano:

1. in caso di pagamento rateale, la misura dell'importo non superiore al 25% del prezzo complessivo del servizio turistico, da versarsi all'atto della prenotazione ovvero all'atto della

richiesta impegnativa; tale importo è versato a titolo di caparra, ma gli effetti di cui all'art. 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;

2. sempre in caso di pagamento rateale, la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo;
3. in caso di pagamento in un'unica soluzione, la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere corrisposto il prezzo.

5.4. Il mancato pagamento della caparra di cui al precedente comma, lett. a), così come il mancato pagamento dell'importo dovuto in caso di pagamento in un'unica soluzione, non consentono l'accettazione della proposta di prenotazione.

5.5. In caso di pagamento rateale, il mancato pagamento del saldo alla data stabilita determina l'annullamento della prenotazione ed il prodursi degli effetti di cui alla lett. a) del comma 3 del presente articolo.

5.6. Per eventuali riprenotazioni, cambi pratiche, cambi di nome o adeguamenti dei partecipanti al viaggio, verrà addebitata una tassa di elaborazione di 30,00 EUR per prenotazione in aggiunta al prezzo di viaggio calcolato.

## **6. Prezzo**

6.1. Il prezzo del servizio turistico è determinato con riferimento a quanto indicato sul catalogo, nell'ambito del programma fuori catalogo, sul sito web ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti.

6.2. È espressamente inteso che le eventuali promozioni e gli eventuali codici sconto saranno validi ed utilizzabili solo ed esclusivamente per il relativo periodo di efficacia, così come specificamente indicato, e non potranno essere utilizzati per acquisti effettuati precedentemente rispetto alla data di efficacia della promozione e del codice sconto, escludendosi qualsivoglia efficacia retroattiva della promozione del codice sconto.

## **7. Recesso del turista**

7.1. Al turista che receda dal contratto prima della partenza saranno addebitati - indipendentemente dal pagamento della caparra di cui al precedente art. 5, comma 1, lett. a) - il costo integrale del servizio di trasporto, il costo individuale di gestione pratica, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, nonché la penale nella misura di seguito indicata:

1. 25% del prezzo (decurtati i costi di cui sopra) in caso di recesso comunicato entro 31 giorni dalla partenza;
2. 80% del prezzo (decurtati i costi di cui sopra) in caso di recesso comunicato entro 16 giorni dalla partenza;
3. 100% del prezzo in caso di recesso comunicato entro 15 giorni dalla partenza.

7.2. Nel caso in cui il turista abbia già versato il saldo di prezzo, questo verrà imputato alla penale nella misura corrispondente.

7.3. Sono fatte salve le eventuali diverse condizioni comunicate in relazione ai singoli servizi turistici oggetto di contratto.

7.4. Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta alla sottoscrizione del contratto.

## **8. Cessione del contratto – Variazione del contratto su richiesta del turista**

8.1. Il turista rinunciatario può sostituire a sé un terzo qualora:

1. il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio;
2. il cedente comunichi per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre sette giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nella impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.

8.2. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo, nonché delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione, quali - a titolo meramente esemplificativo - quelle relative al cambio prenotazione, al cambio nominativi dei partecipanti al viaggio ed i diritti di riemissione dei biglietti aerei. Tali spese verranno quantificate al momento della richiesta di cessione.

8.3. Eventuali richieste del turista relative alla variazione della data di partenza del volo aereo, della data di arrivo presso la struttura turistica od all'aumento del numero di turisti per camera non sono in alcun modo ed a nessun titolo impegnative nei confronti di Falk Tours AG. Nell'ipotesi in cui venga accettata la richiesta di variazione avanzata dal turista, verrà addebitato a quest'ultimo il relativo costo, che verrà quantificato al momento della richiesta di modifica prenotazione.

## **9. Annullamento del contratto**

9.1. L'organizzatore può, senza indennità, annullare il contratto, totalmente o parzialmente, qualora prima o durante l'esecuzione del contratto si manifestino circostanze di carattere eccezionale che l'organizzatore non poteva conoscere al momento della stipulazione del contratto e che, se le avesse conosciute in quel momento, gli avrebbero fornito valide ragioni per non concluderlo.

9.2. L'organizzatore di viaggi può ugualmente annullare il contratto senza indennità quando il numero minimo di viaggiatori previsto nel documento di viaggio non è stato raggiunto, a condizione che questo fatto sia portato a conoscenza del viaggiatore almeno 15 giorni prima della data alla quale il viaggio o il soggiorno doveva avere inizio.

9.3. In caso di annullamento del contratto prima della sua esecuzione, l'organizzatore deve rimborsare integralmente qualunque pagamento incassato dal viaggiatore. In caso di annullamento del contratto in corso di esecuzione, l'organizzatore deve prendere tutte le misure necessarie nell'interesse del viaggiatore; inoltre le parti sono tenute a indennizzarsi a vicenda in maniera equa.

## **10. Regime di responsabilità**

10.1. Nell'adempimento degli obblighi derivanti dai rispettivi contratti, l'organizzatore e l'intermediario proteggono i diritti e gli interessi dei turisti secondo i principi generali del diritto ed i buoni usi applicabili in materia.

10.2. L'organizzatore risponde dei danni arrecati al turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, a meno che l'inadempimento sia cagionato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile od inevitabile, 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 ragionevolmente prevedere o risolvere secondo la diligenza professionale.

10.3. Il viaggiatore risponde del pregiudizio causato per sua colpa all'organizzatore o all'intermediario, a causa dell'inosservanza degli obblighi che gli spettano secondo la Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.1970 o secondo i contratti che essa regola, la colpa venendo stabilita considerando il comportamento normale di un viaggiatore.

## **11. Reclami e denunce**

11.1. Ogni mancanza nella esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista durante la fruizione del servizio mediante tempestiva presentazione di reclamo, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

11.2. Il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscano la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro 10 giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

11.3. La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'art. 1227 del codice civile.

## **12. Limiti al risarcimento del danno**

12.1. Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non potrà in alcun caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali di cui siano parte l'Italia e l'Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità.

## **13. Azioni legali**

13.1. Le azioni alle quali può dar luogo un contratto di viaggio regolato dalla presente Convenzione, fondate sul decesso, le ferite o qualunque altro danno all'integrità fisica o psichica di un viaggiatore, cadono in prescrizione entro il termine di due anni a partire dalla data prevista nel contratto come data di termine del servizio che dà luogo alla controversia. Comunque, in caso di ferite o altri danni all'integrità fisica o psichica con conseguente decesso del viaggiatore dopo la data prevista come termine del servizio che dà luogo alla controversia, il periodo di tempo inizia a partire dalla data del decesso senza che possa comunque oltrepassare i tre anni dalla data prevista per il termine di questo servizio.

13.2. Le azioni alle quali può dar luogo un contratto di viaggio regolato dalla presente Convenzione, diverse da quelle menzionate al precedente punto 12.1, cadono in prescrizione entro il termine di un anno; questo periodo di tempo inizia a decorrere dalla data prevista nel contratto per il termine del servizio che dà luogo alla controversia.

## **14. Assistenza**

14.1. L'organizzatore è tenuto a prestare al turista le misure di assistenza richieste dalla diligenza professionale con esclusivo riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

14.2. L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità laddove la mancata od inesatta esecuzione del contratto sia imputabile al turista o sia dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile od inevitabile, ovvero sia stata causata da caso fortuito o da forza maggiore.

## **15. Obblighi dei turisti**

15.1. 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 ed alla documentazione necessaria per l'espatrio.

15.2. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

15.3. In ogni caso, prima della partenza, i turisti provvederanno 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.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115), adeguandovisi prima del viaggio.

15.4. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'organizzatore od all'intermediario.

15.5. I turisti dovranno informare l'organizzatore o l'intermediario della propria cittadinanza ed, 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 di viaggio, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

15.6. 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 turista reperirà, facendo uso delle informative sopra indicate, le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni siano o meno assoggettate a formale sconsiglio.

15.7. I turisti dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei Paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore o dall'intermediario, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al servizio turistico.

15.8. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

15.9. Il turista è tenuto a fornire all'organizzatore o all'intermediario 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 e verso l'intermediario del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

15.10. Il turista comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, 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.

15.11. Il turista è sempre tenuto ad informare l'organizzatore o l'intermediario di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (ad esempio ed a solo titolo esemplificativo: gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità) ed a specificare espressamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## **16. Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio**

16.1. Se non espressamente comprese nel prezzo, al momento della prenotazione è possibile stipulare speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico e di rimpatrio.

16.2. I dettagli relativi ai premi assicurativi ed alle condizioni generali di polizza sono riportati sul sito web o sul catalogo.

## **17. Classificazione alberghiera**

17.1. La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere è fornita sul sito web, sul catalogo o nell'ambito di altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato.

17.2. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

## **18. Composizione delle controversie**

18.1. È prevista la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica od alla procedura di conciliazione dinnanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite a termini dell'art. 2, comma 4, lettera a) della L. n. 580/1993.

18.2. Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del Codice del Consumo.

## **19. Diritto applicabile e Foro competente**

19.1. Alle presenti Condizioni Generali si applica la Legge italiana, salvo quanto previsto dalle norme imperative a tutela del viaggiatore e del consumatore.

19.2. Nel caso in cui sorgesse controversia fra le parti, il Foro competente sarà quello di residenza del consumatore, se in Italia; diversamente, sarà esclusivamente competente il Foro di Bolzano.

## **20. Responsabilità dell'intermediario**

20.1. Nel caso in cui Falk Tours AG. operi in veste di "intermediario", saranno applicabili le condizioni predisposte dall'organizzatore.

20.2. L'intermediario di viaggi risponde di qualsiasi inosservanza che commette nell'adempimento dei suoi obblighi, l'inosservanza venendo stabilita considerando i doveri che competono ad un intermediario di viaggi diligente.

20.3. L'intermediario di viaggi non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto.

## **Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 17 della Legge 6 febbraio 2006, n. 38**

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorili, anche se commessi all'estero.