

Condizioni Generali di Vendita dei Pacchetti Turistici

Regolamento generale:

1. PREMESSA - NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO:

Premesso che la vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata – fino alla sua abrogazione ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (il "Codice del Turismo") - 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 Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

La nozione di pacchetto turistico (art. 84 d.lgs. 206/2005) 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 ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 86, lettere i) e o), che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi della presente sezione.

2. ORGANIZZATORE - NORME APPLICABILI:

Il pacchetto turistico oggetto del contratto è organizzato dall' Agenzia Zane Tour di Zanetti Turismo Srl, con sede in Viale Europa, n.9 Piove di Sacco, Tel. 049 730 5040. Il contratto di compra-vendita di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle disposizioni del Dec. Lgs. n. 206 del 06/09/2005 "Codice del Consumo ", e dalle Convenzioni Internazionali in materia e in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 20/04/70, resa esecutiva con legge 29/12/77, n. 1084, dalla Convenzione di Varsavia del 12/10/29 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19/03/32 n. 41 nel testo modificato all'Aja nel 1955, dalla Convenzione di Berna del 25/02/61 sul trasporto ferroviario resa esecutiva con legge 02/03/63, n. 806, dalla L. Reg. Veneto n. 33 del 04/11/02, 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.

3. PRENOTAZIONI E PAGAMENTI:

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. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, nel programma di viaggio ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal D. Lgs.

Zane Tour di Zanetti Turismo Srl

Agenzia Viaggi & Turismo

Viale Europa n.9 – 35028 Piove di Sacco (PD)

P.I./C.F. 04891430284 - Codice SDI USAL8PV



T. 049 730 5040 - M. 329 946 5772



info@zanetour.com



www.zanetour.com



206/2005 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. Al momento della prenotazione il viaggiatore dovrà corrispondere un acconto pari al 30% della quota di partecipazione ed il saldo dovrà essere corrisposto almeno 30 giorni prima della partenza. Qualora la prenotazione avvenga in questi 30 giorni il viaggiatore dovrà provvedere al saldo contestualmente alla prenotazione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore, la risoluzione di diritto.

4. PREZZO – REVISIONI:

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di: costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato al pacchetto in questione, nonché di tutti i costi dei singoli servizi contenuti nel pacchetto turistico. La revisione del prezzo sarà determinata in proporzione alla variazione del costo dei citati servizi ed al viaggiatore, verrà fornita l'esatta indicazione della variazione che ha determinato la revisione stessa. Il prezzo stabilito in contratto non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la data di partenza.

5. RECESSO DEL VIAGGIATORE E RINUNCIA:

Il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art.4 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. Nelle ipotesi indicate, il viaggiatore 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 viaggiatore deve comunicare per iscritto all'organizzatore la propria scelta di recedere, ovvero di fruire di pacchetto turistico alternativo, entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla ricezione della proposta alternativa. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

Qualora il viaggiatore intenda recedere dal contratto al di fuori delle ipotesi elencate al precedente punto, si applicheranno le seguenti condizioni per i voli pacchetto bus + hotel + servizi vari:

- **rinuncia fino a 60 giorni prima della partenza: Nessuna penalità;**
- **rinuncia da 59 a 30 giorni prima della partenza: 20% della quota di partecipazione;**
- **rinuncia da 29 a 15 giorni prima della partenza: 60% della quota di partecipazione;**
- **rinuncia da 14 a 08 giorni prima della partenza: 75% della quota di partecipazione;**
- **rinuncia da 07 a 01 giorni prima della partenza: 100% della quota di partecipazione;**
- **nessun rimborso oltre tale termine**
- **nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso.**

Zane Tour di Zanetti Turismo Srl

Agenzia Viaggi & Turismo
Viale Europa n.9 – 35028 Piove di Sacco (PD)
P.I./C.F. 04891430284 – Codice SDI USAL8PV

 T. 049 730 5040 – M. 329 946 5772
 info@zanetour.com
 www.zanetour.com



Nel caso di pacchetto/viaggi che prevedano voli aereo o passaggi nave verranno calcolate le penali sulla base delle penali delle rispettive compagnie aeree o navali.

6. MODIFICA O ANNULLAMENTO PRIMA DELLA PARTENZA:

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico confermato, proponendo una soluzione alternativa, il viaggiatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° comma del precedente articolo 5). Il Viaggiatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel programma o nelle condizioni di partecipazione, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

7. 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 viaggiatore, 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 viaggiatore 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.

8. SOSTITUZIONI:

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona 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 (art. 89 D.Lgs.206/2005) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
- c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

Zane Tour di Zanetti Turismo Srl

Agenzia Viaggi & Turismo

Viale Europa n.9 – 35028 Piove di Sacco (PD)
P.I./C.F. 04891430284 – Codice SDI USAL8PV



T. 049 730 5040 – M. 329 946 5772



info@zanetour.com



www.zanetour.com



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 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 viaggiatore 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 viaggiatore 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.

10. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE:

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore 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 viaggiatore (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 leggi o convenzioni sopra citate. Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali, citate all'articolo 2, in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità.

11. OBBLIGO DI ASSISTENZA:

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al viaggiatore 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 viaggiatore • è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile • inevitabile, ovvero da un caso fortuito • di forza maggiore.

12. RECLAMI:

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il viaggiatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una

Zane Tour di Zanetti Turismo Srl

Agenzia Viaggi & Turismo

Viale Europa n.9 – 35028 Piove di Sacco (PD)

P.I./C.F. 04891430284 – Codice SDI USAL8PV



T. 049 730 5040 – M. 329 946 5772



info@zanetour.com



www.zanetour.com



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, pena la decadenza del reclamo.

13. ASSICURAZIONE - FONDO DI GARANZIA:

Agenzia Viaggi Zane Tour di Zanetti Turismo srl soddisfa le disposizioni di cui al D.L. 23/05/2011 nr. 79 Allegato 1 Codice della normativa statale in tema di turismo - art. 50 e modifiche intercorse con L. 29/11/2015 nr. 11 per la organizzazione e rivendita di servizi turistici denominati "pacchetti" ed è SOCIO ORDINARIO del FONDO VACANZE FELICI Scarl con numero di iscrizione 2768 condividendo e accettando le disposizioni contenute nello Statuto e nel Regolamento dello stesso.

ORGANIZZAZIONE TECNICA:

Agenzia Viaggi & Turismo Zane Tour di Zanetti Turismo Srl - Viale Europa, n. 9 Piove di Sacco (PD)
LICENZA PROVINCIA DI PADOVA: numero 59566 del 03/11/2023.

RESPONSABILITA' CIVILE:

Polizza Assicurativa NOBIS FILO DIRETTO n. 203417960 del 27/11/2023 scadenza 27/11/2026.
FORO COMPETENTE: per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di PADOVA
PROGRAMMA TRASMESSO alla Provincia di Padova.

INFORMATIVA AI SENSI DELLA LEGGE:

"Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. 269/98 La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero".

ISCRIZIONI:

Si intendono confermate, con stipula del contratto, a rilascio conferma scritta da parte di Agenzia Zane Tour. Qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti Agenzia Zane Tour potrà annullare il tour entro 20 giorni dalla partenza rendendo per intero l'acconto pagato.

PAGAMENTI:

Alla prenotazione si richiede un acconto pari al 30% della quota del viaggio, il saldo deve essere versato 15 giorni prima della partenza

ASSICURAZIONE:

Inclusa assicurazione medica con un massimale di Euro 258,00 in Italia, Euro 5.164,00 in Europa e Euro 5.164,00 nel Mondo. Non inclusa Assicurazione Annullamento stipulata all'atto della prenotazione ad un costo del 8% dell'importo viaggio.

Zane Tour di Zanetti Turismo Srl

Agenzia Viaggi & Turismo
Viale Europa n.9 – 35028 Piove di Sacco (PD)
P.I./C.F. 04891430284 - Codice SDI USAL8PV

 T. 049 730 5040 - M. 329 946 5772
 info@zanetour.com
 www.zanetour.com

