

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

PREMESSA

- a) l'Organizzatore ed il Venditore del pacchetto turistico, cui il Consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività.
- b) il Consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art.17 delle presenti Condizioni generali di contratto. La presente proposta turistica è organizzata dal tour operator Monny AB, società di capitali autorizzata dal Bolagsverket svedese.

Per Organizzatore si intende Monny AB; per Venditore si intende Monny AB per mezzo di "LappOne – the Five Senses of Lapland" oppure "Semla – Travel Through Undiscovered Places", marchi di proprietà della Monny AB; per Consumatore si intende l'acquirente del pacchetto turistico.

2. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

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 ed offerti in vendita ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle 24 ore, ovvero estendendosi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

- trasporto;
- vitto e alloggio;
- servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

3. FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di cui ai programmi qui pubblicati relativi a servizi da fornire in territorio sia europeo che estero, aventi per oggetto l'offerta di un pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti Condizioni generali, anche dalla Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/04/1970, nonché dalla normativa svedese rispondente alla legge denominata Paketreselag (2018:1217) sui pacchetti di viaggio

4. PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Consumatore. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà conferma scritta anche a mezzo sistema telematico. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI

- Acconto: 20-30% del prezzo di vendita: da versare entro 10 giorni dalla ricezione della conferma da parte dell'Organizzatore e secondo le istruzioni che verranno fornite.
- Saldo entro 30 giorni dell'inizio del viaggio in accordo con le disposizioni del pacchetto turistico e salvo diverso accordo.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'Organizzatore la risoluzione di diritto.

A seguito del perdurare della pandemia globale, per l'anno 2020 abbiamo introdotto termini di pagamento e cancellazione più flessibili: il pagamento del saldo potrà avvenire fino a 7 giorni prima della partenza.

6. PREZZO E RELATIVE VARIAZIONI

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato 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 modificato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in seguito a variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;

- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici (ad esempio le tasse aeroportuali).

Se prima della partenza l'Organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli è tenuto a darne tempestiva comunicazione al Consumatore. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualunque variazione di elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato. Il Consumatore che riceva una comunicazione a modifica di un elemento essenziale o del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto senza corrispondere alcunché, ovvero di accettare la modifica, che diverrà parte del contratto con l'esatta individuazione delle variazioni e dell'incidenza delle stesse sul prezzo. Il Consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione all'Organizzatore o al Venditore entro 2 giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata.

Qualora dopo la partenza, l'Organizzatore non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati nel contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del Consumatore; e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza.

7. MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE E PARTICOLARI ESIGENZE

Per ogni e qualsiasi richiesta di modifica alla prenotazione già accettata l'Organizzatore addebiterà al Consumatore 250 corone svedesi per persona a copertura delle spese operative. Le modifiche richieste dal Consumatore a prenotazione già accettata non obbligano l'Organizzatore nei casi in cui non possano essere soddisfatte.

Il Consumatore comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, eventuali particolari esigenze che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità e sull'espletamento del viaggio. L'Organizzatore si riserva il diritto di accettare per iscritto dette particolari esigenze, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. L'Organizzatore farà pervenire quanto prima al Consumatore una comunicazione relativa ai costi supplementari originati da dette richieste, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

A seguito del perdurare della pandemia globale, per l'anno 2020 le richieste di modifica ricevute a seguito di limitazioni ai viaggi dovute alla pandemia in corso saranno gestite senza addebitare al consumatore la penale prevista. Nel caso in cui l'organizzatore non possa soddisfare le richieste, si applicano le normative presenti nella sezione 10 (Recesso del consumatore).

8. SOSTITUZIONI

Il Consumatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che si verifichino tutte le seguenti condizioni:

- l'Organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazioni circa le generalità del cessionario;
- il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal Consumatore rinunciatario;
- il cambiamento sia accettato anche dai terzi fornitori di servizi. 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.
- l'Organizzatore addebiterà al soggetto subentrante 250 corone svedesi a copertura delle spese operative. 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.

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.

Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Consumatore per seri e giustificati motivi l'Organizzatore lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate.

10. RECESSO DEL CONSUMATORE

Al Consumatore che receda dal contratto per casi diversi da quelli previsti dal precedente art.8 Sostituzioni, saranno addebitate, oltre agli interi diritti di iscrizione (caparra), le seguenti penali, calcolate sull'importo totale del pacchetto prenotato:
Viaggi e soggiorni individuali e di gruppo:

- - fino a 61 giorni prima della partenza: 10% della quota di partecipazione;

- - da 60 a 31 giorni prima della partenza: 30% della quota di partecipazione;
- - da 30 a 15 giorni prima della partenza: 50% della quota di partecipazione;
- - tra il 14° giorno e la data di partenza: la penale sarà pari all'intero valore del pacchetto.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza (no show) o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio. Così pure, nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali di identità e espatrio o al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno già iniziato.

A seguito del perdurare della pandemia globale, per l'anno 2020 le richieste di cancellazione ricevute a seguito di limitazioni ai viaggi dovute alla pandemia in corso saranno rimborsate in toto, a mezzo di voucher per quanto riguarda la parte dei servizi a terra, e per cassa per quanto riguarda la parte dei servizi di biglietteria"

L'Organizzatore si riserva, senza impegno né responsabilità di:

- - rimborsare eventuali somme recuperate relative a servizi non usufruiti a seguito di rinunce;
- - rimborsare eventuali somme recuperate relative a servizi non usufruiti in corso di viaggio o per diverse prestazioni ottenute, sempre che il Consumatore fornisca documentazione scritta.

11. ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO

L'Organizzatore potrà annullare di propria iniziativa il contratto totalmente o parzialmente, nel caso in cui si presentino circostanze di carattere eccezionale. In tal caso, al Consumatore spetterà il rimborso integrale delle somme versate (in caso di annullamento totale) o delle somme versate relative alla parte annullata (in caso di annullamento parziale). Resta ferma la possibilità da parte dell'Organizzatore di proporre soluzioni di viaggio alternative e di pari o superiore valore, che se accettate dal cliente faranno le veci del rimborso di cui al paragrafo precedente.

12. OBBLIGHI DEL CONSUMATORE

Il Consumatore dovrà essere munito 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. Esso inoltre dovrà 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. Il Consumatore sarà chiamato a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa della sua 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.

13. RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE

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 di servizi, a meno che le mancanze contestate siano imputabili al Consumatore, ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso della prestazione dei servizi turistici, o che l'avvenimento si riveli estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, causato da forza maggiore ovvero da circostanze che l'Organizzatore non poteva, con tutta la necessaria diligenza, ragionevolmente prevedere o risolvere quali: scioperi di qualsiasi natura, eventi naturali di inaspettate dimensioni, modifiche di operativi/orari di servizi terzi, ecc.

Sono escluse dalla responsabilità dell'organizzatore tutte le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate in loco dal Consumatore e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, anche nell'eventualità che a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori e corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni.

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.

14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore non può in ogni caso eccedere i limiti previsti dalle seguenti leggi e convenzioni internazionali:

- - la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato a L'Aja nel 1955;
- - la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario;

- - la Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori, art. 1783 e seguenti c.c. ;
- - la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sulla responsabilità dell'Organizzatore;

In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di "5000 Franchi oro germinal per qualsiasi altro danno" previsto dall'art. 13 n.2 CCV. Qualora il testo originario delle predette convenzioni dovesse subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle forme di diritto vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

15. 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 è esonerato dalle rispettive responsabilità qualora la mancata od inesatta esecuzione del contratto sia imputabile al Consumatore o sia dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero sia stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

16. 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/assistente vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il Consumatore deve altresì – a pena di decadenza – sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'Organizzatore entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

17. FONDO DI GARANZIA

Monny AB è una società ufficialmente certificata ed autorizzata dal Bolagsverket svedese. E' istituito il Fondo di Garanzia cui il Consumatore può rivolgersi in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del Venditore o dell'Organizzatore, per il rimborso del prezzo versato.

Siamo coperti dal fondo di garanzia depositato presso Kammarkollegiet in Svezia. Maggiori dettagli sono disponibili all'indirizzo: <https://www.kammarkollegiet.se/>

18. CONTESTAZIONI

Eventuali contestazioni e dispute sorgenti dal contratto stipulato, non risolte in modo consensuale tra il Consumatore e l'Organizzatore, saranno esaminate e valutate dal tribunale competente più vicino alla sede legale dell'Organizzatore.

19. ORGANIZZAZIONE TECNICA

Monny AB
Sågaregatan 13
95333 Haparanda
Svezia
Numero organizzazione: 556855-5790
P. IVA: SE556855579001

Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2015:326:FULL&from=EN>

Per informazioni e/o contatti: info@lappone.com (+39) 345 4157822