

# CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

**PREMESSE – STRAY MOOD** agisce sia in qualità di venditore, per quanto alla vendita di pacchetti turistici e singoli servizi organizzati da soggetti terzi, che di organizzatore per quanto ai viaggi su misura elaborati su specifica richiesta del consumatore.

## 1 - FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti e servizi turistici è 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 23/04/1970, dal D.Lgs n. 206/2005 e dal D.Lgs. 79/2011.

## 2 - AUTORIZZAZIONI

**STRAY MOOD** è autorizzata a svolgere l'attività di vendita e di organizzazione di pacchetti e servizi turistici in base alle norme in vigore.

## 3 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

a. Organizzatore di viaggio, il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui all'art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;

b. Venditore, il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'art. 4 verso un corrispettivo forfetario;

c. Consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

## 4 - NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. 79/2011 "Codice del Turismo", la nozione di pacchetto turistico è la seguente: "I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscono, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

*Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 35 e 36 Cod. Turismo), che è anche documento necessario per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto."*

## 5 - INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

**SCHEDA TECNICA** - L'organizzatore realizza in catalogo una scheda tecnica, i cui elementi obbligatori sono:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa;

- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile;

Per i "viaggi su misura" organizzati da **STRAY MOOD** con specifiche richieste del cliente, l'organizzatore fornirà al consumatore i tassi di cambio adottati al momento della stipula del contratto, il costo del trasporto incluso il costo del carburante, i diritti e tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, tasse locali.

## 6 - PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, anche elettronico, compilato in ogni parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione della prenotazione si intenderà perfezionata solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso il venditore o presso il recapito del cliente stesso. Le indicazioni non contenute nel contratto, negli opuscoli o in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore prima dell'inizio del viaggio. Ai sensi del D.Lgs. 79/2011, non è applicabile il diritto di recesso previsto agli artt. 64 e ss., nonché gli artt. 52, 53 e 54.1.

## 7 - PAGAMENTI

In caso di vendita di pacchetti e servizi turistici di terzi.

All'atto della prenotazione dovrà essere versato l'acconto nella misura richiesta dall'organizzatore, oltre alle quote di iscrizione e ai costi accessori previsti. Il saldo dovrà sempre essere versato 30 giorni prima della partenza. Quando la prenotazione venisse effettuata nei 30 giorni antecedenti la partenza, il consumatore avrà l'obbligo di versare l'intera somma all'atto della sottoscrizione del contratto.

In caso di organizzazione di "viaggio su misura" con specifiche richieste dal cliente.

All'atto della prenotazione dovrà essere versato l'intero ammontare dei costi di trasporto aereo o marittimo o di altro genere, sia di andata che di ritorno, oltre alle tasse di imbarco e sbarco in aeroporti, porti o altri luoghi deputati alla partenza e all'arrivo del mezzo di trasporto scelto dal cliente. Inoltre, all'atto della prenotazione, dovrà essere versato un acconto pari al 25% del costo totale dei servizi alberghieri e di ogni altro servizio necessario all'espletamento del mandato, oltre alle quote di iscrizione e ai costi accessori.

Un secondo acconto pari ad un ulteriore 25% dovrà essere versato 60 giorni prima della partenza.

Il saldo totale della rimanenza dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza.

Quando la prenotazione venisse effettuata nel periodo compreso tra il 60° ed il 30° giorno antecedente la partenza, l'acconto da versare sarà pari al 50% del costo totale dei servizi alberghieri e di ogni altro servizio necessario all'espletamento del mandato, oltre a quanto previsto per i costi del trasporto.

In caso di prenotazione effettuata successivamente al 30° giorno antecedente la partenza, il consumatore avrà l'obbligo di versare l'intera somma all'atto della sottoscrizione del contratto.

Nel caso di gruppi (oltre i nove partecipanti) preconstituiti, la percentuale degli acconti da versare, così come le date in cui dovranno essere versati, e la scadenza per il saldo, verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte di **STRAY MOOD**, nella sua qualità di organizzatore, la risoluzione di diritto del contratto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

## 8 - PREZZO

Il prezzo del pacchetto e/o dei servizi è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo, e potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;

- diritti e tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti, tasse locali;

- tassi di cambio.

Per le variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma.

## 9 - MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Qualora, prima della partenza, l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto capaci di compromettere, nella sostanza, la fruizione o la qualità del servizio convenuto, 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, il consumatore potrà esercitare il diritto al rimborso della somma già pagata oppure di godere di un pacchetto o servizio sostitutivo come stabilito all'art. 10. Il consumatore può esercitare i suddetti diritti anche quando l'annullamento dipenda da casi di forza maggiore o caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

## 10 - RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto comunicandolo in forma scritta all'indirizzo booking@straymood.com.

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

A) aumento del prezzo di cui al precedente art. 8 in misura eccedente il 70%;

B) modifica significativa di uno o più elementi del contratto configurabili come fondamentali ai fini della fruizione di quanto prenotato nel suo complesso, e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

In tali casi, il consumatore ha diritto ad usufruire di un pacchetto alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione della differenza qualora il secondo pacchetto abbia valore inferiore al primo, oppure potrà richiedere la restituzione della parte di prezzo già corrisposta. Il consumatore dovrà comunicare in forma scritta la sua decisione entro e non oltre due giorni dal momento dell'avviso di aumento o di modifica. In difetto di esplicita comunicazione nei termini, la proposta si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate ai punti A) e B), si addebiteranno (independentemente dall'acconto di cui all'art. 7) penali di annullamento in forma proporzionale al tempo intercorrente tra la data di partenza e la data di comunicazione del recesso come di seguito:

In caso di vendita di pacchetti e servizi turistici di terzi

Faranno fede le Condizioni Generali di Contratto dell'organizzatore prescelto dal consumatore.

In caso di "viaggi su misura" organizzati da STRAY MOOD su specifiche richieste dal cliente.

Costi di trasporto aereo o marittimo o di altro genere

- 100% per cancellazioni totali o parziali effettuate dalla data di prenotazione.

Costi di servizi alberghieri e di altri servizi necessari all'espletamento del mandato

- 30% per cancellazioni totali o parziali effettuate dalla data di prenotazione al 45° giorno antecedente la partenza;
- 50% per cancellazioni totali o parziali effettuate dal 44° al 30° giorno antecedente la partenza;
- 75% per cancellazioni totali o parziali effettuate dal 29° al 7° giorno antecedente la partenza;
- 100% per cancellazioni totali o parziali effettuate dal 7° giorno antecedente la partenza in poi.

Quote di iscrizione e costi accessori saranno addebitati al consumatore nella misura del 100% del loro valore.

Nel caso di gruppi (oltre i nove partecipanti) preconstituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

## 11 - MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza sia impossibilitato a fornire per qualsiasi ragione, tranne che per fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi pattuiti, predisporrà soluzioni alternative senza supplementi di prezzo, rimborsando le differenze al consumatore quando le prestazioni fornite fossero di valore inferiore rispetto a quelle previste.

Qualora non vi sia soluzione alternativa, o quando la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo e compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

## 12 - SOSTITUZIONI

Il consumatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

A) la sostituzione sia resa possibile dalle normative dei vettori e dei paesi di destinazione;

B) l'organizzatore sia informato per iscritto almeno quattro giorni lavorativi prima della data di partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario;

C) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;

D) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;

E) il sostituto rimborsi all'organizzatore le spese sostenute per la sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Cedente e cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del prezzo nonché di ogni spesa di cui alla lettera E) del presente articolo.

## 13 - OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

I consumatori informeranno STRAY MOOD della propria cittadinanza e si accerteranno di essere muniti del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari quando richiesti. I consumatori reperiranno le informazioni presso i canali governativi, e provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità. Nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'organizzatore.

I consumatori dovranno inoltre osservare le regole di normale prudenza oltre a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, alle informazioni fornite dall'organizzatore ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti e le informazioni in suo possesso utili all'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo verso i terzi responsabili del danno, ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il consumatore è tenuto ad informare il venditore e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare la richiesta di servizi personalizzati. Il Consumatore comunicherà per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, i particolari da considerare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

## 14 - CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione delle strutture alberghiere è fornita in base alle indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali, l'organizzatore potrà fornire una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione. Come da regolamento internazionale, le camere e/o appartamenti saranno consegnate/i dopo le ore 16.00 mentre il giorno della partenza dovranno essere liberate/i entro le ore 10.00 (ore locali) salvo indicazioni diverse.

## 15 - REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore nel caso di inadempimento delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da fornitori terzi, a meno che provi che l'inadempimento è derivato da fatto del consumatore (incluse iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste, da caso fortuito, da forza maggiore e da circostanze che l'organizzatore non poteva ragionevolmente prevedere o risolvere. Il venditore è responsabile per quanto alla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti dalle norme in materia.

## 16 - LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dagli artt. 94 e 95 del D.Lgs n. 206/2005.

## 17 - OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta assistenza al consumatore secondo il criterio di diligenza professionale esclusivamente per gli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore è esonerato da ogni responsabilità quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o ad un fatto di carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o di forza maggiore.

## 18 - RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore in loco e senza ritardo affinché l'organizzatore vi ponga tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il consumatore dovrà ugualmente sporgere reclamo all'organizzatore entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro scrivendo a info@straymood.com

## 19 - ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Si suggerisce di stipulare polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto o del viaggio "su misura", io per infortuni e smarrimento o danneggiamento dei bagagli.

## 20 - FONDO DI GARANZIA

IL D.Lgs. 79/2011 modificato dalla Legge 115 del 2015 attribuisce alle imprese turistiche l'obbligo di tutelare i consumatori dal rischio di insolvenza o fallimento mediante la sottoscrizione di polizza assicurativa o di adesione a Fondo di Garanzia privato istituito da Associazione di Categoria. Il Fondo di Garanzia istituito a tutela dei consumatori, provvede alle seguenti esigenze in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore: A) rimborso del prezzo versato; B) rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. **STRAY MOOD** partecipa alla formazione del Fondo di Garanzia "IL SALVAGENTE s.c. a.r.l. a mutualità prevalente" istituito dall'AlAV ai sensi dell'art. 50 comma 3 del Codice del Turismo.

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge n. 38/2006: la legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile anche se commesse all'estero.

## SCHEDA TECNICA

Autorizzazione Provincia di Reggio Emilia (RE) n. 135 del 12.04.2011

Polizza RC Professionale ALLIANZ n. 111122893 – Massimale € 2.100.000,00

**STRAY MOOD** Via Arcipretura, 2/B – Reggio Emilia (RE) è un marchio di

More' S.r.l., via Biancamano,14 - Monza (MB) - P.I. 06926160968

**STRAY MOOD** è associata ad A.I.A.V. – Associazione Italiana Agenti di Viaggio