UNICA VIAGGI

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

Unica Viaggi SRLS – Via Marconi 37 A, Villa Carcina (BS) – P.IVA 04033330988

Contenuto del contratto di vendita del pacchetto turistico:
Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre alle condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo (ovvero nel separato programma di viaggio) nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dal Tour Operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio; quale mandataria del viaggiatore, quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima.
Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener ben presente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51-novies (modificato dal D.Lgs. 21 maggio 2018 n.62 di recepimento della Direttiva UE 2015/2302), nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

2. REGIME AMMINISTRATIVO E GARANZIE

L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente. Prima della conclusione del contratto, organizzatore e venditore devono rendere noti ai terzi gli estremi della polizza assicurativa per la responsabilità civile professionale e delle garanzie contro i rischi di insolvenza o fallimento, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore ove il pacchetto includa il trasporto. Vengono altresì resi noti gli estremi di eventuali polizze facoltative a tutela del viaggiatore (annullamento, spese mediche, bagaglio).

3. DEFINIZIONI

- **Servizio turistico:** a) trasporto di passeggeri; b) alloggio (non a fini residenziali); c) noleggio di auto/motocicli; d) qualunque altro servizio turistico non facente intrinsecamente parte dei precedenti.
- **Pacchetto:** la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o vacanza.
- **Organizzatore:** il professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un altro professionista.
- **Venditore:** il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.
- **Viaggiatore:** chiunque intenda concludere un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso.
- **Circostanze inevitabili e straordinarie:** una situazione fuori dal controllo della parte che la invoca, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure.
- **Difetto di conformità:** un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO E INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE

La nozione di pacchetto turistico si applica quando i servizi sono combinati da un unico professionista, oppure acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima del pagamento, o venduti a un prezzo forfettario globale.

Prima della conclusione del contratto, l'organizzatore/venditore fornisce al viaggiatore il modulo informativo standard (Allegato A) e le informazioni relative a: caratteristiche principali del viaggio, denominazione e recapiti dell'organizzatore, prezzo totale e modalità di pagamento, numero minimo di partecipanti, info su passaporti/visti e assicurazioni facoltative.

SCHEDA TECNICA E GARANZIE DI LEGGE

Organizzazione tecnica	UNICA VIAGGI S.r.l.s.
Sede legale e operativa	Via G. Marconi 37/a, 25069 Villa Carcina (BS)
Autorizzazione	SUAP VILLA CARCINA PROT. RIP/PRA/2018/109006/1000 DEL 20/11/2018. P.IVA: 04033330988.
Polizza RC Professionale	TUA Assicurazioni S.p.A., polizza n° 40324512000369 (stipulata ai sensi dell'art. 47 D.Lgs. 79/2011).
Fondo di Garanzia	FONDO VACANZE FELICI S.c.a.r.l. (Via Larga n. 6, Milano - P.IVA: 09566380961). Socio ordinario iscrizione n. 1641.

5. PAGAMENTI E PREZZO DEL PACCHETTO

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto dovrà essere corrisposta: a) La quota d'iscrizione o gestione pratica; b) L'acconto sul prezzo del pacchetto e l'eventuale quota per le coperture assicurative.

Il saldo dovrà essere versato entro i termini stabiliti nella conferma di prenotazione, e comunque non oltre 30 giorni prima della partenza. Per prenotazioni sotto data, l'intero ammontare va versato contestualmente. La mancata ricezione dei pagamenti comporta la risoluzione automatica del contratto.

Il prezzo del pacchetto (composto da quota base, tasse, visti, assicurazioni e oneri) potrà essere modificato fino a 20 giorni prima della partenza solo in conseguenza di variazioni dei costi di trasporto (carburante), tasse aeroportuali/portuali o tassi di cambio. La revisione non può mai superare l'8% del prezzo originario.

6. MODIFICA DEL PACCHETTO PRIMA DELLA PARTENZA E RECESSO DEL VIAGGIATORE

ART. 6.1 – MODIFICHE SIGNIFICATIVE E ANNULLAMENTO

Se prima della partenza l'organizzatore ha necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali del servizio, oppure propone di aumentare il prezzo oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica o recedere dal contratto senza spese di recesso.

Se l'organizzatore annulla il pacchetto per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (comunicato nei termini di legge), per forza maggiore o per cause imputabili al viaggiatore, rimborserà integralmente i pagamenti effettuati senza ulteriori indennizzi.

ART. 6.2 – RECESSO DEL VIAGGIATORE PRIMA DELLA PARTENZA (PENALI DI ANNULLAMENTO)

Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo – anche imprevisto o sopraggiunto – al di fuori delle ipotesi di recesso giustificato previste dalla legge, verranno addebitati gli importi determinati in base alla qualifica assunta da UNICA VIAGGI S.r.l. nel contratto:

A. Viaggi intermediati (UNICA VIAGGI in qualità di Agenzia Venditrice)
In caso di pacchetti organizzati da terzi (Tour Operator), si applicheranno integralmente le penali previste dalle Condizioni Generali del Tour Operator. A tali penali saranno sommati:

- Le spese di cancellazione e gestione pratica dell'agenzia;
- Il costo delle coperture assicurative stipulate (mai rimborsabili);
- Il costo di eventuali visti consolari già richiesti.

B. Viaggi organizzati (UNICA VIAGGI in qualità di Organizzatore/Tour Operator)
In caso di viaggi organizzati direttamente da UNICA VIAGGI (es. viaggi di gruppo in bus, volo + bus, trekking), non sono previste penali a scaglioni percentuali fissi. Al viaggiatore verranno addebitati:

- Il costo della quota d'iscrizione e gestione pratica;
- Il costo delle coperture assicurative stipulate (mai rimborsabili);
- Il costo di eventuali visti consolari già richiesti;
- Le penali effettive applicate dai singoli fornitori e non rimborsate all'Organizzatore al momento della cancellazione (es. biglietteria aerea, vettori bus, hotel, escursioni non annullabili). Su richiesta, verrà fornita giustificazione documentale.

C. RACCOMANDAZIONE POLIZZA ASSICURATIVA E MODALITÀ DI RECESSO

Considerata l'applicazione delle penali effettive (che possono raggiungere il 100% fin dalla conferma), **si raccomanda vivamente** la stipula di una polizza assicurativa facoltativa contro le spese di annullamento. Il recesso è valido solo se comunicato in **forma scritta** prima della partenza. Nessun rimborso spetta in caso di no-show o interruzione volontaria del viaggio.

7. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI E RESPONSABILITÀ

I viaggiatori dovranno essere muniti di passaporto individuale o altro documento d'espatrio valido, nonché di visti e certificati sanitari richiesti. Sono tenuti ad assumere informazioni ufficiali aggiornate sui Paesi di destinazione (es. www.viaggiaresicuri.it) e a rispettare le regole di comune prudenza e le disposizioni delle strutture ricettive.

Il viaggiatore deve segnalare tempestivamente, durante la vacanza, eventuali difetti di conformità per consentire all'organizzatore di porvi rimedio. L'organizzatore risponde dei danni arrecati a motivo dell'inadempimento delle prestazioni, a meno che provi che l'evento sia derivato da fatto del viaggiatore, da caso fortuito, forza maggiore o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 DELLA L. 38/2006
La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

8. SOSTITUZIONI E MODIFICHE OPERATIVE

Il viaggiatore può cedere il contratto a terzi fornendo preavviso scritto entro 7 giorni dalla partenza, rimanendo solidalmente responsabile con il cessionario per il saldo del prezzo e le eventuali spese di variazione pratica (es. riemissione di biglietteria aerea non rimborsabile).

Inoltre, considerato l'anticipo della programmazione, gli orari, le tratte dei voli e le tipologie di aeromobili potrebbero subire variazioni. I viaggiatori devono chiedere conferma esatta prima della partenza.

9. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata tempestivamente dal viaggiatore durante il viaggio, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Fatto salvo l'obbligo di tempestiva segnalazione in loco, i reclami formali dovranno essere inviati a UNICA VIAGGI S.r.l.s. a mezzo Raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC) entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro nel luogo di partenza, allegando ogni documento utile a comprovare il disservizio.

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (GDPR)

I dati personali dei viaggiatori sono trattati nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). La raccolta e il trattamento dei dati sono strettamente funzionali e necessari alla stipula e all'esecuzione del contratto di viaggio, alla prenotazione dei servizi, all'emissione della biglietteria e alla stipula delle polizze assicurative. L'informativa privacy completa è disponibile presso i nostri uffici e consultabile sul nostro sito web.

11. FORO COMPETENTE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia concernente la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto, il Foro territorialmente competente è in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo del viaggiatore (cosiddetto "Foro del Consumatore"), qualora ubicato nel territorio dello Stato Italiano, ai sensi del Codice del Consumo. Il viaggiatore ha inoltre facoltà di avvalersi di procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR/ODR).

ALLEGATO A

Modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico
(Ai sensi dell'art. 34 del Codice del Turismo e della Direttiva UE 2015/2302)

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302. Pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. La società UNICA VIAGGI S.r.l.s. sarà pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, UNICA VIAGGI S.r.l.s. dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventi insolvente.

Diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302:

- I viaggiatori riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico.
- Vi è sempre almeno un professionista responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto.
- Ai viaggiatori viene fornito un numero di telefono di emergenza o i dati di un punto di contatto attraverso cui raggiungere l'organizzatore o l'agente di viaggio.
- I viaggiatori possono trasferire il pacchetto ad un'altra persona, previo ragionevole preavviso ed eventualmente dietro pagamento di costi aggiuntivi.
- Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo se aumentano i costi specifici (per esempio, i prezzi del carburante) e se espressamente previsto nel contratto, e comunque non oltre 20 giorni dall'inizio del

pacchetto. Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può recedere dal contratto.

- I viaggiatori possono recedere dal contratto senza corrispondere spese di risoluzione e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, è cambiato in modo significativo.
- Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile annulla il pacchetto, i viaggiatori hanno diritto al rimborso e, se del caso, a un indennizzo.
- I viaggiatori possono, in circostanze eccezionali, recedere dal contratto senza corrispondere spese di risoluzione prima dell'inizio del pacchetto, ad esempio se sussistono seri problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che possono pregiudicare il pacchetto.
- Inoltre, i viaggiatori possono in qualunque momento, prima dell'inizio del pacchetto, recedere dal contratto dietro pagamento di adeguate e giustificabili spese di risoluzione.
- Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi sostanziali dello stesso non possono essere forniti secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte al viaggiatore soluzioni alternative idonee, senza supplemento di prezzo.
- I viaggiatori hanno diritto a una riduzione del prezzo e/o al risarcimento per danni in caso di mancata o inesatta esecuzione dei servizi turistici.
- Il professionista è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
- Se il professionista diventa insolvente, i pagamenti saranno rimborsati. Se l'insolvenza subentra dopo l'inizio del pacchetto e se nello stesso è incluso il trasporto, il rimpatrio dei viaggiatori è garantito. UNICA VIAGGI S.r.l.s. ha sottoscritto una protezione in caso d'insolvenza con il Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l. I viaggiatori possono contattare tale entità o, all'occorrenza, l'autorità competente (Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l., Via Larga 6, 20121 Milano, e-mail: info@fondovacanzefelici.it) qualora i servizi siano negati a causa dell'insolvenza dell'organizzatore o del venditore.

Direttiva (UE) 2015/2302 recepita nel diritto nazionale: www.gazzettaufficiale.it