

# CONDIZIONI GENERALI

## 1. **PREMESSA: NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

Ai sensi dell'art. 2 N°1, D.L. N° 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CEE, 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 o offerti in vendita ad un prezzo forfetario e di durata superiore alle 24 ore o per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

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

## 2. **SOTTOSCRIZIONE E PAGAMENTI**

I contratti di viaggio si intendono regolati oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole inserite nei programmi e dalla documentazione di viaggio consegnata al partecipante. I contratti di viaggio sono altresì regolati in base alla normativa attuale: L. n. 1084 del 27/12/1977 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.) firmata a Bruxelles il 23/4/1970. I "pacchetti turistici" sono inoltre disciplinati dal D.L. 111 del 17/3/95 che ratifica la Direttiva 90/314/CEE. Ultima normativa che sostituisce le precedenti: L.R. N. 33 del 4/11/02. MB risponde dei danni arrecati al cliente 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 non provi che l'evento è conseguente da prestazioni fornite da terzi non facenti parte del servizio tutto compreso o da iniziative autonome del cliente o da cause di forza maggiore, che MB non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

## 3. **DOMANDE DI PARTECIPAZIONE E PAGAMENTI**

Le domande di iscrizione ai programmi illustrati nel prospetto generale dovranno essere redatte su appositi moduli a seconda del programma a cui ci si iscrive, compilati in ogni parte e sottoscritti dal viaggiatore o chi ne fa le veci. **Le iscrizioni sono subordinate alla disponibilità dei posti.** La domanda si considera accettata solo al momento della conferma da parte di MB che nel caso dei programmi "Soggiorni studio di gruppo con accompagnatore" si riserva il diritto di non effettuare il viaggio nel caso non venga raggiunto il numero minimo di 15 partecipanti oppure il numero minimo indicato sui singoli programmi. Le domande di partecipazione sono ritenute valide solo se accompagnate dal versamento della quota d'iscrizione e dell'anticipo previsto, pari al 30% della quota di partecipazione. **Il saldo dovrà essere versato non più tardi di 45 gg. prima della partenza.** Chi non provvederà a versare il saldo entro tale termine, potrà essere considerato rinunciatario e sarà tenuto a pagare le penali di rinuncia.

## 4. **QUOTE DI PARTECIPAZIONE**

La quota di partecipazione al viaggio è determinata nel contratto. Esso potrà essere modificato fino al momento del saldo soltanto in seguito a variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante
- diritti e tasse aeroportuali d'imbarco e sbarco
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi e ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma. **Il cliente ha la facoltà di recedere dal contratto senza penale in caso di aumento del prezzo del viaggio superiore al 10% rispetto al prezzo indicato nel contratto di viaggio, ai sensi di legge.**

## 5. **MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI O ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO DA PARTE DI MB**

Prima della partenza se MB necessita di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al cliente, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove il cliente non accetti la proposta di modifica egli può recedere senza pagamento di penale ed ha diritto al rimborso della quota versata. Il cliente comunica la propria scelta ad MB entro 2 giorni lavorativi dal quando ha ricevuto l'avviso. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, MB predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio, non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del cliente oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il cliente non l'accetta per un giustificato motivo, MB gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato. MB potrà annullare i viaggi prima della partenza, senza pretendere indennità, nel caso vi sia costretta per le verificarsi di circostanze di carattere eccezionale che MB non poteva conoscere al momento della stipulazione del contratto. MB può ugualmente annullare il contratto senza pretendere indennità, quando il numero minimo dei partecipanti previsto nel programma di viaggio non è stato raggiunto, previa comunicazione al cliente almeno 15 giorni prima della partenza. In ogni caso MB è tenuta al rimborso totale della somma versata dal cliente, ivi compresa la quota d'iscrizione.

## 6. **DIRITTI DEL CLIENTE MB IN CASO DI RECESSO O ANNULLAMENTO DEL SERVIZIO DA PARTE DI MB**

Quando il cliente MB recede dal contratto nei casi previsti dal punto 5 o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del cliente MB, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata entro 7 gg lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma già corrisposta. Nei casi appena descritti, il cliente MB ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto. Questo non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto ed il socio MB è stato informato in forma scritta almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni.

## 7. **RESPONSABILITÀ PER DANNI ALLA PERSONA**

Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile nei limiti delle convenzioni internazionali che disciplinano la materia, di cui sono parte l'Italia o l'Unione Europea e in particolare nei limiti previsti dalla Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 maggio 1932, n. 841, dalla convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con legge 2 marzo 1963, n. 806 e dalla convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 (C.C.V.), resa esecutiva con legge 27 dicembre 1977, si prescrive in tre anni dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, salvo il termine di 18 o 12 n. 1084 per ogni altra ipotesi di responsabilità dell'Organizzatore. Il diritto al risarcimento del danno mesi per quanto riguarda l'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'art. 2951 del codice civile. E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento inferiori a quelli sopracitati.

## LUOGO E DATA

FIRMA del partecipante e di chi ne fa le veci \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di aver letto le condizioni generali e di averle tutte approvate e specificamente a norma del art. b. 1341 cc. quelle relative ai numeri: 3) domande di partecipazione con riserva di accettazione e pagamenti; 4) quote di partecipazione; 5) modifiche delle condizioni contrattuali o annullamento del contratto da parte di MB; 9) esonero di responsabilità di MB; 12) penalità in caso di rinuncia e facoltà di recedere dal contratto con autorizzazione per MB di trattenere le quote secondo le previsioni b-c-d; 15) foro competente.

FIRMA del partecipante o chi ne fa le veci \_\_\_\_\_

letto, confermato, ricevo copia \_\_\_\_\_

## 7.1 **AUTORIZZAZIONE RIPRESE AUDIO E VIDEO**

Il Cliente autorizza MB Scambi Culturali e/o chiunque da essa delegato a riprendere/fotografare l'evento; vinerà esentato edotto del fatto che il video potrà essere utilizzato da MB a fini promozionali e commerciali esclusivamente connessi alla propria attività con possibile pubblicazione di fotografie e/o riprese video, attraverso Internet e/o altre forme di pubblicità per un periodo illimitato e rinunciando fin d'ora e in via definitiva a qualunque compenso di ogni genere e natura, fatto salvo quanto previsto in accordi precedentemente.

## 8. **RESPONSABILITÀ PER DANNI DIVERSI DA QUELLI ALLA PERSONA**

Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione dell'art. 1341, secondo comma, del codice civile, limitazioni al risarcimento, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. Questa limitazione non può essere a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dall'art. 13 della C.C.V.. In assenza di specifica pattuizione, il risarcimento del danno è ammesso nei limiti previsti dall'art. 13 della C.C.V.. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

## 9. **ESONERO DI RESPONSABILITÀ DI MB**

MB è esonerata dalla responsabilità di cui ai punti 7 e 8, quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al cliente MB o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore. MB appresta con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del cliente al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

## 10. **DIRITTO DI SURROGAZIONE**

MB una volta risarcito il cliente è surrogata in tutti i diritti e azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili. Il cliente fornisce a MB tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

## 11. **RECLAMO**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal cliente senza ritardo e comunque entro 24 ore a mezzo fax o email a MB, affinché MB vi ponga tempestivamente rimedio. Il cliente può in seguito sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento a MB, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza. Nel caso in cui la contestazione della mancata esecuzione del contratto non sia effettuata entro 24 ore dalla rilevazione del fatto, MB è esonerata da ogni responsabilità derivante da non conformità tra il contratto e l'avvenuta modalità di soggiorno.

## 12. **RINUNCIA**

Il cliente ha la facoltà di recedere dal contratto dandone comunicazione scritta a MB mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno oppure fax o telegramma alle seguenti condizioni:

- per aumento del prezzo del soggiorno indicato nel contratto al momento dell'iscrizione (non del prezzo di listino) superiore al 10% **senza penalità**, purché sia data comunicazione scritta entro 3 giorni dal ricevimento della comunicazione relativa all'aumento;
- per rinunce pervenute **fino a 45 giorni prima della partenza, verrà trattenuto il 10%** della quota di partecipazione (per quota di partecipazione si intendono tutte le voci scritte nel contratto, volo escluso) **oltre alla quota d'iscrizione ed al prezzo del volo quando il biglietto è già stato emesso**
- per rinunce pervenute **fino a 30 giorni prima della partenza, verrà trattenuto il 30%** della quota di partecipazione (per quota di partecipazione si intendono tutte le voci scritte nel contratto, volo escluso) **oltre alla quota d'iscrizione ed al prezzo del volo quando il biglietto è già stato emesso**
- per rinunce pervenute **fino a 21 giorni prima della partenza, verrà trattenuto il 50%** della quota di partecipazione (per quota di partecipazione si intendono tutte le voci scritte nel contratto, volo escluso) **oltre alla quota d'iscrizione ed al prezzo del volo quando il biglietto è già stato emesso**
- per rinunce pervenute **fino a 3 giorni lavorativi prima della partenza, verrà trattenuto il 75%** della quota di partecipazione (per quota di partecipazione si intendono tutte le voci scritte nel contratto, volo escluso) **oltre alla quota d'iscrizione ed al prezzo del volo quando il biglietto è già stato emesso**
- per rinunce pervenute **meno di 3 giorni lavorativi prima della partenza, non è previsto alcun rimborso.**

La quota d'iscrizione non è mai rimborsabile tranne nel caso a)

**Nel caso di biglietteria aerea verranno applicate le penali della regola tariffaria IATA o delle singole compagnie aeree.**

La data di ricevimento del documento scritto farà fede per il computo dei giorni nei quali non è compreso il giorno della partenza. Per tutte le combinazioni, nessun rimborso sarà accordato a chi non si presenterà alla partenza o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure nessuno rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei documenti personali previsti per l'espatrio. Il cliente rinunciatario **potrà farsi sostituire dal altra persona** che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio previa comunicazione a MB entro 4 gg lavorativi dalla partenza. Il cedente e il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti di MB al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione. Tuttavia MB non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte dei terzi fornitori di servizi, si adopererà comunque in ogni modo perché il cambiamento sia possibile o per ottenere un eventuale slittamento della data del corso nel caso di soggiorni individuali. Non è previsto alcun rimborso per rinunce a causa di atti di terrorismo internazionale, tranne nel caso di un esplicito divieto del governo italiano a recarsi nella destinazione prenotata.

## 13. **ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO**

Se non espressamente comprese nel prezzo è possibile, anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso MB una polizza assicurativa contro le spese derivanti dall'annullamento del viaggio per motivi medici o legali, del costo di circa il 5,00% sul totale assicurato.

## 14. **FONDO DI GARANZIA**

Garanzia per i viaggiatori: **FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI** con sede in Viale Pasteur n. 10, 00144 - Roma, C.F. **97896580582**, Iscrizione Reg. Personale Giuridiche di Roma n. **1162/2016**

**15. FORO COMPETENTE** Per ogni controversia il foro competente sarà quello di Padova.

**Organizzazione Tecnica: MB SCAMBI CULTURALI Srl - Via Tommaseo 65B- 35131 Padova**

**Licenza Nr. 116/7371 del 10/02/2000 - Regione Veneto;**

Polizza RC Turismo No. 301380107 delle ASSICURAZIONI GENERALI

I listini prezzi sono redatti conformemente alle disposizioni della Legge Regionale no. 51 del 14/06/2013.