

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEL CONTRATTO DI VIAGGIO, ORGANIZZAZIONE E VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1. Disciplina del contratto di viaggio

Il contratto è regolato dagli articoli che seguono dal Decreto Legislativo n° 111 del 17 Marzo 1995, dalla Direttiva 90/314/CEE e dalle convenzioni internazionali in materia ed in particolare

- dalla Convenzione di Bruxelles del 23 Aprile 1970 (CCV), resa esecutiva con Legge 27 Dicembre 1977, n° 1084, sulla responsabilità dell'organizzatore,
- dalla Convenzione di Varsavia del 12 Ottobre 19029 sul trasporto aereo Internazionale, resa esecutiva con Legge 19 Marzo 1932 n° 41,
- dalla Convenzione di Berna del 25 Febbraio 1961 sul trasporto ferroviario resa esecutiva con Legge 2 Marzo 1963, n° 806,
- dalla Convenzione di Parigi del 1962 sulla responsabilità degli albergatori.

### 2. Responsabilità

La responsabilità della Marlene Travel Snc in quanto organizzatore di viaggi nei confronti dei viaggiatori e delle cose di loro proprietà è regolata dalle Leggi e dalle Convenzioni Internazionali richiamate al precedente art. 1. La responsabilità della Marlene Travel Snc non può in alcun caso eccedere i limiti delle Leggi e Convenzioni citate e, più in particolare, i limiti per singolo danno di seguito specificati:

a) Danni alla persona del viaggiatore, dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte della Marlene Travel Snc, dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi, durante l'espletamento della vacanza. La responsabilità della Marlene Travel Snc per i detti danni non può in alcun caso eccedere i limiti delle Convenzioni Internazionali di cui al precedente art. 1

b) Danni, perdita o furto relativi alle cose di proprietà del viaggiatore (es. bagaglio) dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte della Marlene Travel Snc, dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi. La responsabilità della Marlene Travel Snc non può eccedere i limiti delle Convenzioni Internazionali di cui al precedente art. 1.

c) Danni conseguenti a ritardi.

Sono quantificati forfetariamente e saranno risarciti dalla Marlene Travel Snc secondo quanto disposto dal successivo art. 11

La Marlene Travel Snc non sarà in alcun caso responsabile dei danni, di qualsiasi genere, nel caso in cui l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto non siano imputabili né a sua colpa, né a colpa di altro fornitore di servizi, in quanto le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto sono imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e sono dovute a cause di forza maggiore o ad un avvenimento che la Marlene Travel Snc non poteva, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere (scioperi di qualsiasi natura, modifiche operative, orari di compagnie di trasporti di linea, etc.)

La Marlene Travel Snc non sarà inoltre in alcun caso responsabile dei danni

- a) conseguenti alla inosservanza da parte del viaggiatore di raccomandazioni o avvertenze dell'agente o della guida turistica in loco;
- b) derivanti da prestazioni di servizi forniti da terzi e non facenti parte del pacchetto turistico;
- c) derivanti da iniziative autonome del viaggiatore.

### 3. Limiti del risarcimento

L'eventuale risarcimento dovuto dalla Marlene Travel Snc non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle Convenzioni Internazionali di cui all'art. 1, in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale. In ogni caso il limite risarcitorio per danni diversi da quelli alla persona non può superare l'importo di 5000 franchi oro germinal, così come per qualsiasi altro danno previsto dall'art. 13/2 CCV. Qualora il testo originario delle citate 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 fonti di diritto vigenti al momento del verificarsi dell'evento.

### 4. Iscrizioni

L'accettazione delle iscrizioni è subordinata da parte della Marlene Travel Snc alla disponibilità di posti e l'iscrizione stessa si intende

perfezionata al momento della conferma da parte della Marlene Travel Snc.

### 5. Pagamenti

All'atto della prenotazione verrà versato un acconto pari al 25% della quota di iscrizione e gli interi diritti di iscrizione al viaggio. Il saldo dovrà essere versato 15 giorni prima della partenza o comunque alla consegna dei documenti.

Per le iscrizioni effettuate nei 15 giorni precedenti la data di partenza, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento dell'iscrizione. La mancata osservanza di queste condizioni da parte del cliente autorizza la Marlene Travel Snc ad annullare le prenotazioni, anche se già confermate.

### 6. Validità delle quote di partecipazione

Le quote sono calcolate in base alle tariffe dei vettori in vigore al 15/07/2001 e, per i viaggi all'estero, in base ai Cambi specificati in ogni programma. Le quote potranno in qualunque momento essere modificate in conseguenza delle variazioni nel corso dei cambi, delle tariffe dei vettori e del costo dei servizi turistici.

Se l'aumento del prezzo globale eccede il 10% il partecipante ha facoltà di recedere dal contratto, purché ne dia comunicazione scritta alla Marlene Travel Snc entro 48 ore dal ricevimento della comunicazione relativa all'aumento.

Il prezzo stabilito nel contratto non potrà comunque essere variato nei 20 giorni precedenti la data prevista per la partenza.

### 7. Annullamenti (recesso dal contratto)

In caso di recesso dal contratto di viaggio, qualora questo avvenga al di fuori delle ipotesi di cui al successivo art. 8, il viaggiatore è tenuto a versare, quale corrispettivo per il recesso ex art 1373, III comma, c.c., le penali di seguito specificate:

\* viaggi di gruppo con utilizzo di servizi speciali del vettore (noleggi autopullman, charter aerei, noleggio navi), oppure

\* viaggi di gruppo con servizi regolari dei vettori

- 10% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza;

- 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni di calendario prima della partenza;

- 50% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni di calendario prima della partenza;

- 75% della quota di partecipazione da 9 giorni di calendario a 4 giorni prima della partenza;

- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini

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 nessun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o in mancanza o invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali di espatrio.

Tutte le condizioni di annullamento devono pervenire per iscritto.

La Marlene Travel Snc si riserva, senza impegno né responsabilità, di rimborsare eventuali somme recuperate relative a servizi non usufruiti a seguito di rinunce.

Qualora a seguito di annullamenti venisse a mancare il numero minimo di partecipanti, la quota di partecipazione verrà conseguentemente adeguata.

### 8. Annullamento senza penale

Il viaggiatore potrà recedere dal contratto di viaggio, senza versare il corrispettivo per il recesso di cui al precedente art. 7 in caso di modifica da parte della Marlene Travel Snc di uno degli elementi essenziali del contratto quali, a titolo esemplificativo, variazione della località e/o data di partenza, modifiche tali al viaggio da trasformarlo in un prodotto differente, modifica della categoria e/o della località dell'albergo in caso di soggiorno, aumento del costo del pacchetto superiore al 10%.

Il tal caso il viaggiatore sarà tenuto a comunicare, entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di modifica, se intende esercitare il diritto di recesso ovvero accettare la modifica. In assenza di comunicazione nei tempi previsti, la modifica si intenderà accettata.

### 9. Cessione del contratto di viaggio

Il cliente rinunciatario potrà farsi sostituire da altra persona, sempre che la comunicazione pervenga alla Marlene Travel Snc in tempo utile per le modifiche, in ogni caso almeno 4 giorni lavorativi prima della partenza e sempre che non vi ostino ragioni di passaporto, visti, vaccinazioni o problemi per diverse sistemazioni alberghiere. In caso di possibilità di sostituzione, chi subentra deve rimborsare alla Marlene Travel Snc tutte le spese sostenute per la sostituzione, ivi incluse le somme non rimborsabili dovute a terzi. Sarà inoltre responsabile in solido con il cessionario per il pagamento del saldo e delle spese sopra indicate.

#### 10. Modifiche su richiesta del viaggiatore

Il viaggiatore potrà modificare la propria prenotazione già confermata alla Marlene Travel Snc, purché la modifica richiesta sia fattibile ed il viaggiatore si accoli, oltre all'importo fisso di Lit. 20.000.- per persona, le spese che i fornitori di servizi dovessero addebitare alla Marlene Travel.

#### 11. Ritardi nei viaggio/voli di andata e/o ritorno

Nel caso in cui nelle ore immediatamente precedenti l'ora fissata per la partenza o per il ritorno, intervengano cause che costringono l'organizzazione a modifiche operative, siano esse cause di forza maggiore o cause dipendenti dalle compagnie aeree, Marlene Travel Snc si adopererà per minimizzare gli inconvenienti per i viaggiatori.

Per le modifiche relative ai voli di linea si applicano le disposizioni che seguono:

**A. cause di forza maggiore** - in presenza di nebbia, neve, avverse condizioni meteorologiche, scioperi o problemi collegati al controllo del traffico aereo ed all'operatività degli aeroporti, la Marlene Travel Snc si impegna a porre in essere tutti quei servizi atti ad alleviare il disagio dei passeggeri nel miglior modo possibile, come snack, pranzi o cene, in funzione degli orari e secondo le possibilità di fornire tali servizi, trasferimenti via terra in altro aeroporto o eventuale sistemazione alberghiera per il pernottamento.

Nessuna altra richiesta o pretesa può essere avanzata nei confronti della Marlene Travel Snc in conseguenza di ritardi causati da forza maggiore.

**B. cause tecnico/operative** collegate al trasporto aereo o stradale - oltre a quanto previsto al punto A, qualora l'arrivo nella località di vacanza o il quello di rientro avvenga con oltre 8 ore di ritardo rispetto all'ultima comunicazione dell'operatore, la Marlene Travel provvederà al:

- rimborso dei servizi non usufruiti in caso di ritardo in partenza

- rimborso dei costi supplementari a carico del viaggiatore per il rientro al proprio domicilio in caso di ritardo nel rientro

**C. sospensione per avvenimenti** bellici, disordini civili e militari, sommosse, calamità naturali, saccheggi, atti di terrorismo.

Simili fatti costituiscono cause non imputabili all'organizzatore o ai vettori. Nessun risarcimento è dovuto al cliente per prestazioni o servizi che per tali cause non siano stati forniti.

#### 12. Particolari richieste del viaggiatore

Il viaggiatore è tenuto a far sapere per iscritto sue eventuali particolari esigenze al momento della prenotazione. La Marlene Travel Snc si riserva di accettare per iscritto dette particolari richieste dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prenotazioni. La Marlene Travel Snc comunicherà al viaggiatore i costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

#### 13. Mancata esecuzione del viaggio o modifiche dello stesso

La Marlene Travel Snc può annullare il contratto, totalmente o parzialmente, o modificare il viaggio senza alcuna indennità

a) per circostanze di carattere eccezionale;

b) quando il numero minimo dei viaggiatori previsto dal programma non sia raggiunto e sempre che ciò sia portato a conoscenza del partecipante almeno 20 giorni prima della partenza del viaggio.

In entrambi i casi, se il contratto viene annullato o il viaggio modificato prima della sua esecuzione, al viaggiatore spetta il rimborso integrale delle somme versate, rimborso che verrà corrisposto entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso. In alternativa il viaggiatore potrà usufruire di altro viaggio di pari valore o, se non disponibile, di valore superiore (senza supplemento di prezzo) o di valore inferiore e, in tal caso, gli verrà restituita la differenza di prezzo.

In caso di modifica del giorno o aeroporto di partenza, ovvero di itinerario, modifiche apportate non avendo raggiunto il numero minimo di partecipanti previsto o per circostanze di carattere eccezionale, il viaggiatore potrà annullare senza penale in caso di modifiche del giorno e/o aeroporto di partenza, mentre sarà soggetto alle penali previste in caso di recesso per variazioni di itinerario che non modifichino sostanzialmente il contenuto del viaggio. In caso di annullamento del contratto in corso di esecuzione, la Marlene Travel Snc, prenderà tutte le misure necessario nell'interesse del viaggiatore e le parti saranno tenute ad indennizzarsi a vicenda in misura equa.

#### 14. Soluzioni alternative al viaggio programmato

Se, dopo la partenza, una parte dei servizi previsti dal contratto di viaggio non verrà fornita al viaggiatore la Marlene Travel Snc predisporrà, ove possibile, soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, affinché il viaggio possa continuare

ed eventualmente risarcirà il viaggiatore nei limiti della differenza fra le prestazioni previste e quelle fornite. Ove non sia possibile alcuna soluzione alternativa o se il viaggiatore non accetta la soluzione pro-postagli per validi e comprovati motivi, la Marlene Travel Snc, ove necessario, fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto per il rientro equivalente a quello inizialmente previsto per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, a condizione che detto mezzo di trasporto sia disponibile in modo sistematico ed abituale e vi siano posti disponibili. La Marlene Travel Snc indennizzerà il viaggiatore nei limiti della differenza delle prestazioni previste e quelle effettivamente fornite fino al momento del rientro anticipato o, in alternativa, a scelta del viaggiatore, rilascerà un buono per la fruizione di una prestazione sostitutiva, di valore pari ai servizi non goduti.

#### 15. Classificazione degli alberghi

La classificazione degli alberghi è quella ufficiale dello Stato di appartenenza. Quanto questa non è disponibile, la classificazione è fatta secondo la nostra esperienza. In entrambi i casi può succedere che il criterio di valutazione sia difforme da quello medio applicato in Italia, pertanto la classificazione di alcuni alberghi potrà non corrispondere agli standard ufficiali italiani. La Marlene Travel Snc si riserva di cambiare, anche durante il viaggio, gli alberghi programmati (in caso di tour).

#### 16. Rimborsi per servizi non usufruiti

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché la Marlene Travel Snc, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Richieste per eventuali rimborsi relativi a servizi turistici non usufruiti e documentati, come pure eventuali contestazioni devono pervenire per iscritto a mezzo di raccomandata A.R. alla Marlene Travel Snc entro 10 giorni dalla data di rientro in Italia a fine viaggio, pena la decadenza.

La Marlene Travel Snc si riserva, senza impegno né responsabilità, di rimborsare eventuali somme recuperate relative a servizi non usufruiti in corso di viaggio o per diverse prestazioni ottenute, sempre che il viaggiatore fornisca documentazione scritta.

#### 17. Fondo di garanzia

Ai sensi dell'art. 21 D.Lgt 17/03/95, è prevista l'istituzione di un fondo di garanzia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri di cui possono usufruire tutti i viaggiatori, in caso di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore, per rimborso del prezzo versato e per il rimpatrio in caso di viaggio all'estero.

#### 18. Assicurazioni

La Marlene Travel Snc è coperta da polizza assicurativa n. 54041 della Compagnia Europea d'Assicurazione del gruppo RAS Assicurazione - a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti.

Al momento dell'iscrizione al viaggio sarà possibile stipulare una speciale polizza assicurativa contro le penalità derivanti dall'eventuale rinuncia alla partecipazione al viaggio stesso, come pure per infortunio, rimpatrio e bagagli.

#### 19. Foro competente

Per ogni controversia sarà competente il Foro proposto dal ricorrente.

#### 20. Scheda tecnica

Validità del programma: dal 01 Gennaio 2009 al 31 Dicembre 2009.

Le tariffe aeree applicate sono quelle in vigore al 15 Ottobre 2008

I cambi applicati per le varie divise sono stati quotati in base ai valori espressi in data 15/04/07. Eventuali oscillazioni valutarie superiori al 2% e/o aumenti delle tariffe aeree comporteranno l'adeguamento della quota di partecipazione.

#### 21. Organizzazione Tecnica

MARLENE TRAVEL Snc - Milano (Ve)

Licenza d'esercizio Prov. di Venezia n° 34265 del 02/5/1990

**Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 Legge 259/98: la legge italiana punisce con la reclusione i reati inerenti alla prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero**