

CONTRATTO DI VIAGGIO

(ai sensi delle Direttive Europee)

definizione di viaggio

E' UN PRODOTTO COMPLESSO CHE PREVEDE LA COMBINAZIONE OBBLIGATORIA DI TRE ELEMENTI DIRETTI DALLE NORME IN VIGORE

1) elemento temporale

tra partenza e rientro devono passare almeno 24 ore o almeno un pernottamento

2) elemento tecnico

Il viaggio è la combinazione di almeno due dei seguenti servizi "compresi nel pacchetto" ed organizzati dall'agenzia: trasporto privato (con qualunque mezzo), pernottamento (in qualunque struttura ricettiva), pasti (con qualunque trattamento alberghiero o somministrati all'esterno della struttura), accompagnamento, servizio guida turistica, visite guidate, biglietti eventi, servizio traduzioni, eventuale cambio valute estere.

3) elemento economico

Il prezzo del viaggio DEVE ESSERE SEMPRE ALL INCLUSIVE, ossia comprensivo dei servizi compresi nel pacchetto e con la eventuale specifica dei servizi facoltativi o da pagare a parte (di solito c'è la dicitura "la quota comprende...")

CHI PUO' ORGANIZZARE E VENDERE VIAGGI?

Tutte le agenzie autorizzate dallo Stato in base ai requisiti previsti dalle normative europee, nazionali e regionali: VEDI DISPENSA TIPOLOGIE DI AGENZIE DI VIAGGIO

QUALI SONO GLI ELEMENTI GIURIDICI DI UN CONTRATTO? O MEGLIO, QUALE IL

CONTENUTO OBBLIGATORIO DEL CONTRATTO DI VIAGGIO?

- 1) Dati completi dell'agenzia organizzatrice e venditrice (se sono diverse)
- 2) Generalità del direttore tecnico dell'agenzia (dati anagrafici e fiscali, numero di iscrizione all'albo dei Direttori Tecnici)
- 3) Nome del prodotto che viene venduto su catalogo o su domanda (molte volte è un nome di fantasia legato ad un itinerario)
- 4) Dati del cliente (**ATTENZIONE, IL CLIENTE E' COLUI CHE FIRMA IL CONTRATTO E CHE PAGA**) compresi eventuali IBAN o dati per il pagamento
- 5) Dati dei beneficiari (**CIOE' DI COLORO CHE USUFRUISCONO DEL VIAGGIO PAGATO DAL CLIENTE, ESEMPIO FAMILIARI O AMICI**)
- 6) Itinerario completo dei luoghi di visita, della durata e degli orari di viaggio
- 7) Tipologia di mezzo di trasporto privato o pubblico utilizzato (**ATTENZIONE, NON CI VA IL NOME DELLA COMPAGNIA DI BUS O NAVE, MA IL TIPO DI MEZZO. ES. PULLMAN GT**)
- 8) Tipologia di struttura ricettiva dove si alloggia (**ATTENZIONE, BISOGNA METTERE IL TIPO DI STRUTTURA E LA CLASSIFICAZIONE, NON IL NOME DELL'HOTEL. ESEMPIO: Hotel 3*, Agriturismo, camping 4***)
- 9) **Prezzo a persona e quindi i servizi inclusi nella quota (la quota comprende... la quota non comprende...)**
- 10) Prezzo totale a carico del gruppo (o della famiglia) sia che si tratti di importi su catalogo o prodotti fatti su misura
- 11) **L'acconto obbligatorio da versare alla firma del contratto E' IL 25% DEL PREZZO TOTALE (NON A PERSONA)**
- 12) **Estremi della polizza assicurativa a carico dell'agenzia organizzatrice, compresi il numero di polizza, che tipo di copertura è prevista, il massimale di risarcimento**
- 13) **Eventuali polizze alternative a carico del cliente (e bisogna specificare il prezzo di queste assicurazioni)**
- 14) **Eventuale tempo di preavviso per sciogliere il contratto**
- 15) **Cause di eventuale annullamento del viaggio da parte dell'agenzia**
- 16) **Cause di modifica del prezzo inizialmente stabilito: ricordatevi che si può aumentare il prezzo MASSIMO DELL'8% A CONDIZIONE CHE IL CLIENTE NON ABBAIA SALDATO TUTTO ALL'AGENZIA E CHE QUESTO AUMENTO SIA GIUSTIFICATO DA AUMENTO DELLE IMPOSTE (ES. IVA), AUMENTO DELLE TASSE PORTUALI E AEROPORTUALI (CON DECRETO DELLA REGIONE), AUMENTO DEL CARBURANTE.**
- 17) **Data e firma.**

RESPONSABILITA' CIVILE DELLE PARTI DEL CONTRATTO

CHI E PERCHE' RISARCISCE I DANNI ALL'INTERNO DI UN CONTRATTO DI VIAGGIO

1) L'organizzatore (CIOE' AGENZIA DI TIPO A = TOUR OPERATOR o AGENZIA TIPO A+B = TOUR ORGANIZER), E' RESPONSABILE A LIVELLO CIVILE (QUINDI DOVRANNO PAGARE I DANNI) PER OGNI DIFFORMITA' OGGETTIVA DEL VIAGGIO O DI UN QUALUNQUE SERVIZIO PAGATO RISPETTO AGLI ACCORDI

Cosa vuol dire difformità oggettiva:

- hotel non di quella classificazione messa sul contratto (ATTENZIONE, NON SE SIA BELLO O BRUTTO, VECCHIO O MODERNO, MA SE HA I REQUISITI DI QUELLE STELLE)
- modifiche di prezzo non autorizzate oppure servizi extra messi come obbligatori
- menu o altre tipologie di prestazioni diverse da quelle stabilite (esempio dico che esiste anche un menu per celiaci ma in realtà il ristorante non lo fa)
- cambio di posto sul bus rispetto a quello assegnato, senza comunicarlo al cliente
- tipo di mezzo di trasporto diverso da quello concordato (es. non è un bus GT)
- professioni turistiche non qualificate o diverse da quelle competenti in materia (es. vendo un viaggio con visita in un museo con la guida turistica e invece mi danno un accompagnatore che quindi non potrà dare dettagliate informazioni)
- Tempi di spostamento e transito diversi da quelli scritti sull'itinerario senza che vi siano reali giustificazioni (es. non ci sono lavori in corso, non c'è traffico, non ci sono contrattempi o emergenze)

LA RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE E QUINDI DEL DIRETTORE TECNICO, RIGUARDA SIA LA QUALITA' DEI SERVIZI CONOSCIUTI, SIA EVENTUALMENTE L'OMESSO CONTROLLO PRIMA DI VENDERE OGNI PRODOTTO (ES. VERIFICARE I REQUISITI DEL BUS, O DELL'HOTEL, O DELLA GUIDA)

COME SI RISARCISCE QUESTO DANNO?

- Se l'agenzia ha annullato il viaggio senza preavviso o per motivi non previsti, DEVE DARE INDIETRO AL CLIENTE TUTTI I SOLDI CHE HA VERSATO, O IN ALTERNATIVA PROPORRE UN PRODOTTO DI QUALITA' SUPERIORE SENZA COSTI AGGIUNTIVI (es. da un 4* a un 5* senza spese per il cliente)

Se il cliente non accetta il cambio, avrà diritto al rimborso totale delle spese + eventuali danni risarciti a parte dall'assicurazione dell'agenzia o decide di fare causa all'agenzia in sede giudiziaria

- Se la colpa della difformità oggettiva è della struttura o del fornitore del servizio (es. guida che non si presenta, hotel che cambia le condizioni, bus diverso, ecc.) l'agenzia deve risarcire direttamente il danno quantificato in accordo o in via giudiziaria e poi si rivale sul fornitore che ha commesso il danno
- In caso di reati contro il patrimonio compiuti dall'agenzia (es. truffe, prelievi indebiti da carte di credito, ecc.) IL RISARCIMENTO DANNI E' QUANTIFICATO IN SEDE DI PROCESSO PENALE CON LA COSIDDETTA "COSTITUZIONE DI PARTE CIVILE", CIOE' SE CONDANNATA L'AGENZIA DOVRA' PAGARE I DANNI AL CLIENTE

Invece l'agenzia intermediaria ha solo la responsabilità DELLE TRATTATIVE FRAUDOLENTE, CIOE' DI INFORMAZIONI NON VERE DATE PER INVOLGIARE IL CLIENTE A FIRMARE IL CONTRATTO E QUINDI FAR PARTIRE LA % DI COMMISSIONE

Esempio:

- **dire al cliente che si può pagare a rate e invece non è vero,**
- **dire che il prezzo comprende tutti i servizi e poi in realtà alcune cose vanno pagate a parte,**
- **comunicare delle date sbagliate per convincere la persona a firmare,**
- **dire che sono accettati animali nella struttura e invece non è vero,**
- **dare distanze sbagliate tra i luoghi di appoggio e quelli di visita (come distanze tra hotel e spiagge, tra città stesse o tra struttura e centro storico o particolari beni monumentali).**

In questo caso, dovrà risarcire il danno al cliente sottoforma di danno quantificato a parte, e soprattutto, se c'è di mezzo un tour operator, pagare anche i danni al tour operator. Perché questo comportamento danneggia l'immagine del tour operator

La responsabilità dei singoli fornitori dei servizi in caso di difformità è sempre nei confronti dell'organizzatore (perché il danno lo crea al cliente, ma soprattutto all'immagine dell'organizzatore)

infine, il contratto di viaggio deve indicare sempre un eventuale tempo di preavviso per recedere dal contratto (di solito fino a 20 giorni prima della partenza, salvo che il cliente non paghi quelle assicurazioni sulle disdette)

SE L'ANNULLAMENTO E' PER COLPA DEL CLIENTE, L'AGENZIA TRATTIENE L'ACCONTO E LE ALTRE SOMME EVENTUALMENTE PERCEPITE

SE L'ANNULLAMENTO E' PER COLPA DELL'ORGANIZZATORE, L'AGENZIA DOVRA' RESTITUIRE IL DOPPIO DELL'ACCONTO CHE HA RICEVUTO

SE L'ANNULLAMENTO E' PER COLPA DEL FORNITORE, L'ORGANIZZATORE RISARCISCE IL DANNO AL CLIENTE (TUTTO IL VIAGGIO O PARZIALE) E POI SI RIFARA' SUL FORNITORE

nel contratto poi viene messo un allegato chiamato in vari modi (PROGRAMMA DI VIAGGIO, FOGLIO INFORMATIVO, INFORMAZIONI GENERALI, ECC.) che illustra nel dettaglio tutte le informazioni tecniche e logistiche del viaggio

- **itinerario dettagliato degli spostamenti e dei luoghi di visita**
- **documenti da portare in viaggio**
- **eventuali tasse o spese da pagare a parte nello Stato straniero**
- **informazioni su menu o luoghi di culto, vaccinazioni e sistema sanitario**
- **informazioni sul clima, abbigliamento e tradizioni locali**
- **informazioni su eventuali cambi in moneta straniera**

