

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1. DEFINIZIONI

"Pacchetti Turistici" si intendono ai sensi dell'Art. 34 del Codice del Turismo. i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario: trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto o alloggio (omissis) ... che costituiscono parte significativa del "Pacchetto Turistico".

"Servizi di viaggio" si intendono trasporti aerei, ferroviari, navali, hotel, autonoleggi o altri servizi accessori offerti singolarmente ovvero combinazioni di più servizi la cui offerta non è prefissata, ma risultante dalle scelte individuali del cliente.

I Servizi di Viaggio non rientrano tra i Pacchetti Turistici, poiché la scelta degli stessi è strutturata in modo che siano i clienti a combinare, a seconda delle loro specifiche necessità o preferenze, la destinazione, la data, la presenza o meno del transfer, l'autonoleggio, il volo (compagnia aerea, orari, prezzo, ecc.), il traghetto (giorno, orario, Compagnia di navigazione, ecc) con l'appartamento (ubicazione, caratteristiche, comfort ecc.) o l'hotel (categoria, collocazione, ecc.), potendo i clienti scegliere tra una vastissima serie di combinazioni, non rientrando, pertanto, quest'ultima nella definizione di combinazione "prefissata" idonea a configurare un Pacchetto Turistico ai sensi della normativa vigente.

"Organizzatore" si intende la persona fisica o giuridica che organizza un Pacchetto Turistico, come indicato dal Codice del Turismo.

### 2. FONTI LEGISLATIVE

La compravendita di servizi di viaggio, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata dalla Legge 27/12/1977 nr. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al Contratto di Viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.04.1970. La compravendita di pacchetti turistici è disciplinata dal Codice del Turismo.

### 3. RUOLO DI TUTTOMONDO VIAGGI.

**3.1** Nella prenotazione / vendita di pacchetti turistici, Tuttomondo viaggi agisce come mera intermediaria / venditrice ai sensi del Codice del Consumo.

**3.2** Nella prenotazione/vendita di servizi di viaggio (quali volo, traghetto, autonoleggio, assicurazioni) Tuttomondo viaggi agisce quale mera intermediario ai sensi della Convenzione Internazionale relativa ai Contratti di Viaggio (qui di seguito definita "CCV") firmata a Bruxelles il 23 Aprile 1970 e ratificata con la Legge 27 Settembre 1977 N. 1084. Ne consegue che l'acquisto di Pacchetti Turistici o Servizi di Viaggio tramite Tuttomondo viaggi, dà luogo alla conclusione di un contratto direttamente tra il cliente e l'Organizzatore o il fornitore dei singoli Servizi di Viaggio, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali e dalle Condizioni Generali di Vendita applicate dall'Organizzatore o dal fornitore dei Servizi di Viaggio.

In particolare, se il cliente acquista un soggiorno presso un appartamento in Spagna e richiede all'agenzia l'emissione di un biglietto aereo e/o marittimo, Tuttomondo viaggi agisce, nella vendita della biglietteria aerea o marittima, come semplice agenzia intermediaria.

**3.3** Tuttomondo viaggi agisce come organizzatore solo per la parte di servizi di viaggio riportati in contratto nella prima tabella denominata "SOGGIORNO", oppure ove espressamente indicato che l'Organizzatore è Tuttomondo viaggi.

### 4. RESPONSABILITA' DI TUTTOMONDO VIAGGI QUALE INTERMEDIARIO

Tuttomondo viaggi opera nella vendita di pacchetti turistici o dei singoli servizi sopra specificati (es. volo – traghetto - autonoleggio) come intermediario, mettendo a disposizione dei consumatori un'offerta diversificata di servizi di trasporto aereo e/o marittimo. Tuttomondo viaggi, verificata la disponibilità dei vari fornitori di servizi (vettori aerei/marittimi), ne rende accessibile al Cliente l'acquisto secondo le leggi vigenti ed alle condizioni applicate dai singoli vettori/Compagnie di navigazione. La sua responsabilità quale intermediario è disciplinata dalla CCV, il cui Art. 22 statuisce che "l'intermediario non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto". Ne consegue che Tuttomondo viaggi non risponde in alcun caso per eventuali inadempimenti o adempimenti parziali o inesatti di vettori aerei, navali o ferroviari, alberghi, ditte di autonoleggio ovvero, nel caso di Pacchetti Turistici, degli inadempimenti dell'Organizzatore degli stessi. Tuttomondo viaggi, quale intermediario, è responsabile unicamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità e dal suo ruolo di intermediario nei limiti previsti dalle norme vigenti.

Il risarcimento per i danni subiti dal cliente in relazione all'inadempimento degli obblighi di Tuttomondo, quale Intermediario, è regolato dalle previsioni contenute nella CCV e dai limiti ivi previsti.

## **5. PARTI DEL CONTRATTO DI TRASPORTO AEREO O MARITTIMO**

L'acquisto di biglietteria aerea / marittima costituisce un contratto tra il Cliente e il vettore / compagnia, per il tramite di Tuttomondo viaggi, che opera quale intermediario ai sensi dell'art. 1 CCV, che qualifica come tale "chiunque si impegni a procurare per mezzo di un prezzo un contratto di organizzazione di viaggio, oppure uno dei servizi separati che permettono di effettuare un viaggio o un soggiorno". Le condizioni di trasporto applicabili ai biglietti aerei o marittimi saranno quelle di volta in volta predisposte dai singoli vettori / compagnie di navigazione. Il Cliente, prima di procedere alla prenotazione di un biglietto aereo / marittimo è tenuto a prendere visione e ad accettare le condizioni di trasporto che regoleranno gli aspetti del contratto con il fornitore del servizio. Le condizioni generali di trasporto dei vettori sono consultabili attraverso i siti delle Compagnie Aeree o di navigazione.

I biglietti emessi su richiesta del cliente sono emessi per la data e l'ora richieste dal cliente stesso, così come evidenziati nel contratto, e non sono parte di un pacchetto. Situazioni particolari, indipendenti dalla volontà delle parti, potrebbero rendere inservibili i biglietti (es. sciopero, ritardo, maltempo, mare mosso). Ciò non può comportare in alcun modo e ad alcun titolo una responsabilità dell'agenzia viaggi che non ha quindi titolo per procedere al rimborso o al risarcimento danni.

## **6. RESPONSABILITA' DI TUTTOMONDO VIAGGI COME ORGANIZZATORE**

Tuttomondoviaggi agisce come organizzatore, ai sensi della CCV, nella vendita dei soli soggiorni presso le strutture (case, ville ed appartamenti) presenti sul sito <http://www.ibizaformenteravacanze.it/> come specificato all'art.3.3. Tuttomondo viaggi si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per far sì che le informazioni contenute sul Sito e relative ai servizi offerti siano accurate ed aggiornate. Il cliente, tuttavia, prende atto che le descrizioni contenute sui siti sopra indicati sono fornite a Tuttomondo viaggi dai terzi fornitori dei Servizi di Viaggio (nel caso di ville ed appartamenti, si tratta spesso dei singoli proprietari delle stesse) e potrebbero esserci lievi divergenze o differenze, che il cliente si impegna a tollerare e a segnalare senza indugio affinché Tuttomondo viaggi possa intervenire e porre rimedio.

Il cliente, prima di effettuare un acquisto, è tenuto a verificare con Tuttomondo viaggi le informazioni relative ai servizi di viaggio o pacchetti turistici scelti.

Eventuali necessità o richieste particolari, devono essere chiaramente evidenziate per iscritto prima della sottoscrizione del contratto di viaggio e devono infine risultare dal contratto. Tuttomondo non è responsabile per qualsiasi cambiamento che non riguardi direttamente la casa (ad esempio la possibilità di balneazione nelle spiagge, diritti di pesca, introduzione o aumento di tasse ed addebiti locali, chiusura di strade, negozi, costruzioni di strade ed edifici, danni all'ambiente, ecc.). Ugualmente, Tuttomondo non è responsabile per cambiamenti meteorologici o leggi locali che regolamentino la balneazione o la mancanza d'acqua, che possano limitare il godimento della vacanza, nè per il blocco degli scarichi e delle fogne, o per la presenza di insetti o altri animali nocivi. Per segnalazioni di disservizi o reclami si rinvia all'art. 15.

## **7. PREZZO E PAGAMENTI**

Tuttomondo viaggi fornisce un servizio "su misura". Il prezzo è quello riportato nel documento inviato per mail e predisposto secondo le specifiche richieste del cliente. Al momento della prenotazione è richiesto il pagamento di una quota d'iscrizione (non rimborsabile) pari a Euro 20 per gli adulti ed Euro 10 per i bambini. L'acconto è di regola pari al 30% del costo totale dei servizi. L'acconto può essere superiore al 30% nel caso in cui la compagnia aerea o marittima richieda l'emissione contestuale della biglietteria prenotata.

Il saldo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza. Qualora le prenotazioni siano richieste dopo il termine di cui sopra, il prezzo globale del viaggio, compresa la quota d'iscrizione, dovrà essere versato in unica soluzione. Il mancato ricevimento da parte di Tuttomondo viaggi dei pagamenti alle date stabilite, costituisce clausola risolutoria espressa del contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

Il prezzo del servizio di trasporto potrebbe essere modificato in conseguenza di variazioni del corso dei cambi o delle tariffe dei vettori, inclusi gli adeguamenti carburante. In tal caso Tuttomondo viaggi applicherà tali variazioni di costo dei servizi al consumatore.

Per quanto riguarda i pacchetti turistici, le quote stabilite dal contratto potranno essere variate con possibilità di revisione sia a rialzo che a ribasso solo in conseguenza di variazioni nel corso dei cambi, delle tariffe dei vettori, compreso il costo del carburante e diritti e tasse su certi servizi quali: tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti. Se l'aumento del prezzo globale eccede il 10% il viaggiatore ha facoltà di recedere dal contratto con il diritto al rimborso delle somme da lui pagate entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso. Il prezzo del pacchetto stabilito nel contratto non può in ogni caso essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza.

## **8. RICHIESTE DI MODIFICA DA PARTE DEL CLIENTE:**

Le modifiche richieste dal cliente a prenotazioni già confermate non obbligano Tuttomondo viaggi nei casi in cui non possono essere soddisfatte. Non è sempre possibile modificare, su richiesta dei clienti, i servizi già confermati.

La modifica dei servizi quali volo, traghetto e noleggio auto già confermati e/o la modifica di biglietti già emessi o prepagati (es. richiesta di modifica data e orario di partenza, aeroporto di partenza, destinazione) comporta il recesso del consumatore dal contratto con applicazione delle penali stabilite dai singoli fornitori e la richiesta di una nuova prenotazione che potrà essere o meno confermata secondo disponibilità e con le quote disponibili in quel momento. Nel caso di conferma della seconda prenotazione, al consumatore verranno addebitate le penali di annullamento stabilite dal fornitore del servizio, a seconda del biglietto originariamente emesso, ed un importo fisso pari ad euro 30 per prenotazione a titolo di spese di gestione. Le penali e le condizioni sono quelle applicate dai singoli fornitori dei servizi e non dipendono in alcun modo da Tuttomondo.

Le modifiche dei partecipanti al viaggio comportano inoltre l'addebito di 30 euro per persona come spese, e la penale relativa al biglietto aereo (se la prenotazione include il volo, oltre al soggiorno).

## **9. ANNULLAMENTO DA PARTE DEL CONSUMATORE dei SERVIZI di TRASPORTO (VOLO – TRAGHETTO – NOLEGGIO AUTO)**

Condizioni e penali di annullamento sono stabilite dai singoli fornitori dei servizi di trasporto, a seconda del biglietto acquistato. Le penali non dipendono da Tuttomondo.

In caso di biglietti aerei e marittimi già emessi, al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, saranno addebitati a titolo di penale, dal giorno successivo alla prenotazione fino al giorno della partenza, le quote di iscrizione, i premi assicurativi e le penali come al comma precedente.

Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

## **10. ANNULLAMENTO DA PARTE DEL CONSUMATORE DEI SERVIZI DI SOGGIORNO**

Al Cliente che annulli il servizio di soggiorno prima della partenza, saranno addebitati a titolo di penale/corrispettivo per il recesso, le quote di iscrizione, i premi assicurativi e le seguenti percentuali dei servizi di soggiorno, calcolate in base a quanti giorni prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio, giorni lavorativi si intendono sabato escluso):

30% della quota di partecipazione dal giorno successivo alla prenotazione fino a 45 gg. di calendario prima della partenza

40% della quota di partecipazione da 44 a 35 gg. di calendario prima della partenza

60% della quota di partecipazione da 34 a 20 gg. di calendario prima della partenza

85% della quota di partecipazione da 19 gg. di calendario a 11 gg. lavorativi prima della partenza

100% della quota di partecipazione da 10 al giorno della partenza

Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

La diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come «annullamento parziale» e quindi regolata da questo articolo. Il costo del soggiorno evidenziato nel contratto è da intendersi "prezzo per appartamento". In caso di annullamento parziale, il costo del soggiorno rimane invariato.

## **11. CANCELLAZIONI E MODIFICHE DEI SERVIZI DI VIAGGIO DA PARTE DELLE COMPAGNIE AEREE e VETTORI MARITTIMI:**

Tuttomondo viaggi ai sensi del terzo comma dell'art. 22 della CCV non è responsabile per eventuali modifiche apportate dai vettori al servizio prenotato, ma si impegna tuttavia a comunicare tempestivamente (via telefono/email) al consumatore eventuali modifiche intervenute successivamente alla prenotazione.

Tuttomondo viaggi non risponde di eventuali mancate segnalazioni e comunicazioni operative nel caso in cui siano stati forniti dei recapiti ai quali il consumatore non risulta essere raggiungibile.

Posto che Tuttomondo viaggi, ai sensi del terzo comma dell'articolo 22 della CCV, non risponde dell'inadempimento totale o parziale dei servizi di trasporto e degli altri servizi semplicemente intermediati, ciò nondimeno informerà il Consumatore, nella misura in cui sia messo dal fornitore a conoscenza delle informazioni necessarie, in forma scritta via e-mail, del tipo di modifica (es.: modifica dell'orario del volo di partenza o ritorno).

Eventuali rimborsi delle somme corrisposte dal Consumatore saranno disposti in base ai regolamenti o alle leggi applicati da ciascun fornitore dei servizi.

Tuttomondo viaggi non sarà altresì tenuta ad alcun rimborso o risarcimento di danni derivanti da cancellazioni o modifiche ai servizi di trasporto dovuti a cause di forza maggiore. Tali eventi includono, in via esemplificativa e non

esaustiva: maltempo, guerre, attività terroristica, scioperi nazionali, incendi, epidemie, uragani e altri effettivi o potenziali gravi disastri ambientali.

Tuttomondo viaggi non sarà ritenuta responsabile nell'ipotesi in cui il servizio volo o traghetto venga cancellato o modificato dall'organizzatore e ciò comporti modifiche al soggiorno e ai servizi organizzati da Tuttomondo o ulteriori spese, costi o perdite. In caso quindi di cancellazione o ritardo nei collegamenti interni in Spagna già perfezionati e pagati, le compagnie marittime applicheranno i propri regolamenti che possono anche prevedere l'impossibilità di provvedere al rimborso o al risarcimento danni.

Per quanto riguarda la posizione di Tuttomondo, se il volo acquistato subisce ritardo o il vettore cancella per qualsiasi motivo il volo e propone ai clienti un volo alternativo (secondo disponibilità e quindi ad un diverso orario, anche il giorno successivo) e ciò dovesse comportare un minore godimento dell'appartamento o costi ulteriori (es. notte in hotel) o impossibilità di usufruire di servizi già acquistati e pagati (es. traghetto interno) nessun rimborso o risarcimento sarà dovuto da Tuttomondo viaggi.

Uguale disciplina si applicherà in ipotesi di cancellazione o modifica, da parte del vettore marittimo, per qualsiasi motivo, dei servizi marittimi già prenotati e acquistati e ciò dovesse causare ad es. la perdita del volo in coincidenza, il pagamento di una notte extra in hotel o la perdita di un giorno in appartamento. Anche in tali casi nessun rimborso o risarcimento sarà dovuto da Tuttomondo viaggi.

In entrambi i casi rimarranno esperibili tutte le azioni previste dalle normative in vigore, nei confronti dell'organizzatore del servizio di trasporto.

## **12. SOSTITUZIONI**

Il Viaggiatore può farsi sostituire da un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove lo comunichi per iscritto entro e non oltre 7 giorni lavorativi prima della partenza indicando le complete generalità della persona che lo sostituisce e non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari o problemi per diverse sistemazioni alberghiere e disponibilità per le prenotazioni aeree, marittime o altro vedi punto 8 (es. possibilità cambio-nome nei voli di linea). Il cedente ed il concessionario sono solidamente responsabili nei confronti dell'organizzatore del contratto per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le eventuali spese supplementari risultanti da detta cessione, incluse le somme non rimborsabili dovute a terzi. Tuttomondo viaggi si riserva, senza impegni né responsabilità, a rimborsare al cliente eventuali somme recuperate per i servizi non usufruiti.

## **13. ANNULLAMENTO DI TUTTOMONDO VIAGGI**

Per quanto riguarda i servizi organizzati da Tuttomondo, conformemente all'art. 10 della CCV, può, senza indennità, annullare il contratto totalmente o parzialmente, qualora prima o durante l'esecuzione del contratto si manifestino circostanze di carattere eccezionale che non poteva conoscere al momento della stipulazione del contratto e che, se le avesse conosciute in quel momento, gli avrebbero fornito valide ragioni per non concluderlo.

Tuttomondo può ugualmente annullare il contratto senza indennità quando il numero minimo di viaggiatori previsto nel documento di viaggio non è stato raggiunto, a condizione che questo fatto sia portato a conoscenza del viaggiatore almeno 15 giorni prima della data alla quale il viaggio o il soggiorno doveva avere inizio. In caso di annullamento del contratto prima della sua esecuzione, l'organizzatore di viaggi deve rimborsare integralmente qualunque pagamento incassato dal viaggiatore, salvo espressamente le somme incassate in qualità di intermediario per servizi non rimborsabili (es. biglietti aerei già emessi). In caso di annullamento del contratto in corso di esecuzione, l'organizzatore di viaggi deve prendere tutte le misure necessarie nell'interesse del viaggiatore.

## **14. RECESSO DEL CONSUMATORE DAL CONTRATTO**

Con riferimento al Codice del Turismo, il diritto di recesso non si applica ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, al trasporto, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito. Poiché Tuttomondo viaggi, o i singoli fornitori di servizi, si impegnano a fornire le prestazioni concordate (servizi relativi ad alloggio, trasporti, ristorazione, tempo libero) ad una data determinata o ad un periodo prestabilito, il presente contratto non prevede il diritto di recesso.

Al cliente che receda dal presente contratto, per qualsiasi motivo, si applicheranno dunque quanto previsto dal Codice del Turismo e il cliente dovrà versare a Tuttomondo i corrispettivi per il recesso ivi richiamati.

## **15. RECLAMI**

Ogni contestazione relativa al viaggio deve essere inderogabilmente contestata dal Consumatore durante la vacanza affinché Tuttomondo viaggi, quale organizzatore o per conto del terzo fornitore, o il terzo fornitore stesso vi possano porre tempestivamente rimedio.

Il cliente è tenuto a concedere a Tuttomondo o a chi di dovere un lasso di tempo ragionevole per correggere o riparare il difetto. Tuttomondo non è tenuta a rimborsare il cliente nel caso in cui egli lasci la proprietà senza aver informato Tuttomondo del problema e/o senza aver concesso a Tuttomondo un tempo ragionevole di correggere e/o riparare il difetto o aver dato a Tuttomondo la possibilità di spostare il cliente in un'altra proprietà. In relazione a ciò, ove la riparazione sia impossibile o si prolunghi nel tempo, anche nell'interesse del cliente, Tuttomondo si riserva il diritto di trasferire i clienti in un'altra proprietà paragonabile o superiore in termini di qualità e prezzo.

Il Cliente dovrà inoltre inviare il proprio reclamo entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro dalla località di viaggio con raccomandata a.r. all'indirizzo indicato in Scheda Tecnica.

Nessun reclamo sarà preso in considerazione e nessun rimborso verrà riconosciuto al cliente (anche se la raccomandata arriva nei termini sopra indicati), se il disservizio o il reclamo non è stato segnalato al Tuttomondo Viaggi (telefonicamente o via sms) al momento del riscontro del problema stesso.

Saranno accettati **solo ed esclusivamente** i reclami oggetto di contestazione tempestiva, avvenuti durante la vacanza e solo direttamente a Tuttomondo Viaggi.

Ai sensi dell'art. 1341 c.c., si sottoscrive per specifica approvazione in riferimento agli articoli 4,6,7,8,9,10,11,15 delle condizioni generali di contratto

---