

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Oggetto: REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI FRA ORGANIZZATORE ED OPERATORE DI VIAGGIO INTERMEDIARIO

Qui di seguito vengono riportate le condizioni generali di contratto relative alla regolamentazione dei rapporti tra singoli Operatori di Viaggio (di seguito denominate Operatore) e la Italiana Vacanze srl (di seguito denominato Organizzatore) per la commercializzazione dei servizi turistici forniti dalla medesima Italiana Vacanze srl.

ART. 1 CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Il presente regolamento contiene la regolamentazione generale del rapporto tra “Operatore” e “Organizzatore” (le “Parti”).

ART. 2 OGGETTO

2.1. Le presenti condizioni generali regolamentano i rapporti fra l’“Operatore” e l’“Organizzatore”, in relazione all’attività di “Venditore” di cui all’art. 33 lett.1) del Decreto Legislativo n. 62 del 21.5.2018, autonomamente esercitata dall’Operatore stesso.

2.2. L’Organizzatore non conferisce alcun potere di rappresentanza all’Operatore nella sua attività di vendita, la quale, conseguentemente, si asterrà dal porre in essere condotte che possano indurre i terzi a ritenere che gli sia stato conferito detto potere, né potrà assumere obbligazioni o stipulare contratti in nome e/o per conto dell’Organizzatore stesso. Ne consegue che l’“Operatore”, in virtù del rapporto di autorizzazione alla distribuzione rimetterà all’Organizzatore la provvista ricevuta dal suo cliente/mandante per procedere alla prenotazione ed acquisto dei servizi di cui al contratto di viaggio.

ART. 3 CONDIZIONI SPECIFICHE E NORME APPLICABILI

3.1. Le condizioni previste nel presente accordo saranno valide e vincolanti a far data dal 1 Novembre 2020 al 31 Ottobre 2021.

3.2. Le Parti si impegnano a conformarsi, nell’esecuzione del contratto, oltre a quanto di seguito stabilito, alla normativa vigente in materia di organizzazione ed intermediazione di viaggi, soggiorni, pacchetti turistici e servizi turistici singolarmente considerati ed in particolare a quanto previsto a loro dal Decreto Legislativo n. 79 del 23.5.2011, così come modificato dal D.Lgs. 62/2018. Per la vendita di servizi singoli, valgono le norme relative alla disciplina della tipologia contrattuale di riferimento (es: contratto alberghiero, contratto di trasporto, ecc.).

ART. 4. OBBLIGHI DELL’ORGANIZZATORE

L’Organizzatore si impegna a:

4.1. fornire all’Operatore i propri cataloghi e/o altri materiali che contengono le offerte commerciali;

4.2. informare tempestivamente l’Operatore in ordine a modifiche di programmi e/o operatività e/o quotazioni;

4.3. comunicare all'Operatore l'accettazione delle proposte di compravendita di pacchetti /servizi turistici con invio della conferma di prenotazione di tutti i servizi turistici che l'"Operatore" ha richiesto per conto dei propri clienti, cui ne comunicherà a sua volta la riconferma;

4.4. riconoscere all'Operatore le tariffe al netto e/o lo sconto/commissione in base al tipo di vendita effettuata (se listino Preferenziale o Offerta Speciale), E REGOLATA dal proprio Accordo Commerciale sottoscritto.

ART. 5. RIPARTIZIONE DI RESPONSABILITA'

5.1. L'Organizzatore dà atto delle proprie responsabilità, tutte derivanti dagli obblighi di esecuzione del pacchetto turistico, ai sensi dell'articolo 42, del D. Lgs. n. 79 del 23.5.2011, per come modificato dal D.Lgs 62/2018.

5.2. Resta inteso che l'Organizzatore in nessun caso terrà indenne l'Operatore da eventuali richieste risarcitorie formulate da clienti ed inerenti all'inadempimento da parte dell'Operatore delle sue obbligazioni, ivi inclusi gli obblighi previsti dall'art. 6.1. lett. a) (acquisire e verificare la corretta compilazione e sottoscrizione del contratto), lett. b) (trasmissione dei dati relativi alle prenotazioni), tutti gli obblighi informativi previsti dall'art. 6.2., nonché tutti gli obblighi derivanti specificamente dalla corretta esecuzione del mandato conferitogli direttamente dal viaggiatore con il contratto di **Compravendita di pacchetti e/o servizi turistici singoli e/o collegati.**

ART. 6. OBBLIGHI DELL'AGENZIA

6.1. L'Operatore per quanto concerne le attività operative si impegna, oltre agli altri obblighi previsti nelle superiori condizioni specifiche a:

a. raccogliere la richiesta dei clienti con compilazione del modulo di proposta contrattuale predisposta secondo le indicazioni di cui al D.Lgs. 62/2018, in cui l'Operatore inserirà specificamente gli estremi identificativi della propria polizza di R.C. professionale e della garanzia (tramite fondo o polizza assicurativa o altro mezzo previsto dalla legge) di cui è in possesso ai fini della tutela dei clienti e contro il suo rischio di insolvenza e\o fallimento;

b. trasmettere tempestivamente ed integralmente all'Organizzatore tutti i dati ritenuti indispensabili, diretti a consentire a quest'ultimo di espletare adeguatamente tutte le necessarie fasi volte alla corretta conferma di prenotazione nonché alla conferma di tutti i relativi servizi, alla stessa, collegati e/o connessi.

c. incassare dai clienti ed effettuare in favore dell'Organizzatore i pagamenti specificati al successivo art. 7, secondo i termini le modalità e le condizioni ivi specificate, incluse le eventuali somme dovute dal Cliente a titolo di penale;

d. comunicare al Cliente l'avvenuta conferma di tutti i servizi prenotati, nonché a far pervenire all'Organizzatore l'accertato integrale pagamento dei corrispettivi dovuti, al fine di consentire allo

stesso Organizzatore il corretto invio dei relativi documenti di viaggio;

e. conservare presso i propri uffici, per il periodo previsto dal codice civile e/o dalle leggi speciali in materia, una copia del modulo di proposta di acquisto di pacchetto turistico, o servizio turistico e la relativa conferma di prenotazione.

f. mettere a disposizione dell'Organizzatore, in seguito alla semplice richiesta scritta di quest'ultimo, una copia del modulo di proposta del contratto sottoscritto dal cliente/i;

g. comunicare al Cliente il sito web dell'Organizzatore ove poter estrarre tutti i moduli relativi alla informativa sul trattamento dei dati personali, pacchetti turistici e condizioni generali che regolano il rapporto tra Agenzia ed Organizzatore;

h. attenersi al rispetto delle tariffe pubblicate o consigliate dall'Organizzatore nonché comunicare al Cliente il sito web dell'Organizzatore ove poter estrarre i prospetti informativi assicurativi relativi alle polizze incluse o facoltative;

i. mantenere riservata ogni documentazione amministrativa, contabile, statistica, ecc... che provenga dall'Organizzatore ed, in ogni caso, a mantenere riservate e non diffondere e/o non utilizzare a profitto proprio o altrui, anche dopo la cessazione del rapporto con l'Organizzatore, per qualsiasi motivo intervenuta, tutte le notizie attinenti l'attività dell'Organizzatore, di cui sia venuta a conoscenza; in particolare, l' Operatore dovrà garantire l'assoluta riservatezza del proprio codice di prenotazione fornito dall'Organizzatore. Tale codice è di titolarità esclusiva dell'Operatore e non può essere ceduto a terzi né utilizzato per conto di terzi;

l. non violare in alcun modo il divieto di non svolgere attività di rivendita e/o cessione e/o brokeraggio in qualunque forma di prodotti o servizi dell'Organizzatore ad altri Operatori e/o soggetti terzi, salvo autorizzazione dell'Organizzatore e sempre previa comunicazione all'Organizzatore del soggetto per conto del quale l' Operatore sta operando;

m. garantire **al Cliente la corretta informazione ed un adeguato grado di professionalità;**

n. comportarsi secondo correttezza adempiendo ai propri obblighi con la diligenza prevista dalla natura del contratto.

6.2. L' Operatore in merito ai propri obblighi informativi, si impegna a:

a. portare a conoscenza i clienti, in caso di vendita dei servizi o pacchetto turistico, dei cataloghi e della programmazione sia cartacea che Web dell'Organizzatore e delle relative Condizioni Generali di vendita, in vigore nel periodo di volta in volta considerato ed a sottoporle ai clienti ai fini dell'espressa accettazione delle medesime. L' Operatore non è autorizzato a concordare con i clienti alcuna deroga alle Condizioni Generali, che dovranno essere PUNTUALMENTE ED INTEGRALMENTE applicate;

b. portare a conoscenza dei clienti, senza ritardo, qualunque modifica del pacchetto turistico comunicata dall'Organizzatore all' Operatore successivamente alla conferma della prenotazione,

tenuto conto del termine di legge di due giorni lavorativi per ritenersi accettata la modifica ove nel medesimo arco temporale non ne venga comunicato il rifiuto;

c. portare a conoscenza dei clienti le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani, sono fornite dal Ministero Affari Esteri, tramite il sito www.viaggiareassicuri.it ovvero dalla Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115, tutti pubblicamente consultabili ed invitare i clienti ad effettuare le verifiche presso il sito o il *call center* del Ministero degli Affari Esteri prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti;

d. fornire ai clienti tutte le informazioni in tema di passaporti e visti e/o altra documentazione per l'ingresso nel Paese anche in funzione della cittadinanza dei clienti e in tema di documentazione necessaria per l'imbarco e il viaggio di persone diversamente abili (ausili motori) e/o che si trovino in particolari stati di salute inclusa la gravidanza;

e. fornire ai clienti informazioni in tema di adeguamento del prezzo del pacchetto turistico in conseguenza dell'eventuale aumento del costo del carburante aereo (*Jet Fuel*), in base a quanto riportato sui cataloghi dell'Organizzatore, nelle Condizioni Generali di contratto.

6.3. L'Operatore si impegna altresì a:

a. stipulare idonea polizza assicurativa o garanzia bancaria o ad aderire ad un Fondo di Garanzia contro il proprio rischio di insolvenza e/o fallimento – come previsto dall'art. 47 del D.lgs. 79/2011 come modificato dal D.Lgs. 62/2018 – e a fornire un'informazione completa ai clienti di tale protezione a loro favore e di come beneficiarne in caso di necessità;

b. **sottoscrivere l'accettazione dell'accordo commerciale ed inviarla all'Organizzatore a mezzo Pec o email, previa la inefficacia/non operatività dello stesso,**

c. a comunicare immediatamente all'Organizzatore qualsiasi variazione dell'assetto societario e/o della persona del Titolare dell'Operatore; ferma la facoltà di recesso dal presente contratto, in caso di mancata comunicazione, i soci della precedente gestione rimarranno responsabili in solido con i nuovi componenti degli organi societari.

6.4. L' Operatore si impegna espressamente a manlevare ed a tenere indenne l'Organizzatore da qualunque pretesa, nessuna esclusa, venisse avanzata nei confronti dell'Organizzatore dai clienti con i quali l'Operatore entrerà in contatto in esecuzione del rapporto o da qualunque altro soggetto terzo, per qualsivoglia titolo o causale comunque connessi con eventuali violazioni da parte dell' Operatore della normativa sopra richiamata.

La violazione delle previsioni relative al trattamento dei dati espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

ART. 7. PAGAMENTI

7.1. Fermo quanto indicato nell'**accordo commerciale trasmesso ed accettato**, l' Operatore si impegna a rimettere all'Organizzatore, a prescindere dall'effettivo pagamento da parte del/i cliente/i, la provvista ricevuta dal suo Cliente. L' Operatore si impegna ad incassare dai clienti le somme eventualmente dovute a titolo di penale ed a rimetterle all'Organizzatore, nei modi e nei termini indicati nella conferma di prenotazione, restando, in difetto, obbligata in via diretta ed esclusiva. Resta inteso che l'attività di incasso di cui al presente art.7.1. sarà svolta dall' Operatore esclusivamente secondo le condizioni previste dalle conferme di prenotazione ovvero dalle Condizioni Generali di volta in volta applicabili, ed in osservanza dei termini e delle modalità ivi specificate.

7.2. I corrispettivi per i servizi ed i pacchetti turistici verranno versati all'Organizzatore al netto dei corrispettivi dovuti dall'Organizzatore all'Operatore.

È esclusa qualsiasi altra ipotesi di compensazione.

ART. 8. UTILIZZO SEGNI DISTINTIVI

8.1. L' Operatore di viaggi potrà esporre nei propri locali e nelle proprie vetrine i marchi ed i segni distintivi dell'Organizzatore esclusivamente utilizzando il materiale promozionale fornito dall'Organizzatore. Qualora l'Operatore di Viaggi intendesse, a propria cura e spese, svolgere un'attività promozionale che prevede l'utilizzo dei marchi e segni distintivi dell'Organizzatore dovrà preventivamente sottoporre all'Organizzatore i relativi materiali e richiederne il consenso scritto.

L'Organizzatore si riserva di proporre all'Operatore, che rimarrà libera di accettare o meno, lo svolgimento di campagne promozionali di *co-marketing*, che prevedano il concorso nelle spese da parte dell'Organizzatore.

Alla cessazione per qualsiasi motivo del rapporto tra Operatore e Organizzatore, la prima dovrà immediatamente rimuovere dai propri locali i marchi, segni distintivi e materiali promozionali dell'Organizzatore.

ART. 9. PREZZI DI VENDITA

9.1. L'Agenzia non è in nessun caso autorizzata, pena violazione del presente accordo, a pubblicare sul proprio/i sito/i prezzi che non siano perfettamente allineati/identici con quanto pubblicato sul sito www.italianavacanze.it e/o catalogo Italiana Vacanze, se non a seguito di espressa deroga ricevuta, per iscritto, dall'Organizzatore.

Eventuale materiale promo/pubblicitario, prodotto in forma cartacea, dovrà essere preventivamente approvato per iscritto da parte dell'Organizzatore..

ART. 10. INADEMPIMENTO DELL'OPERATORE AGLI OBBLIGHI PREVISTI PER LEGGE E/O PER CONTRATTO - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1. In considerazione degli obblighi di pagamento che gravano sull'Operatore di Viaggio, quale mandataria del cliente che ad essa rimette la provvista per l'acquisto del viaggio e che deve essere

trasferita all'Organizzatore ed in considerazione altresì dell'obbligo del Venditore di fornire al cliente la garanzia contro il suo rischio di insolvenza \ fallimento – per come previsto dall'art. 47 del D.lgs. 79/2011 così come modificato dal D.Lgs. 62/2018 - resta inteso che il mancato saldo del prezzo costituirà inadempimento tale da determinare la risoluzione *ipso iure* del contratto di viaggio da farsi valere direttamente nei confronti del cliente, con impossibilità di esecuzione del viaggio.

In ogni caso l'Operatore sarà tenuto a tenere indenne l'Organizzatore da ogni qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante dall'inadempimento e dalla risoluzione del contratto tra Organizzatore e cliente verificatasi per causa imputabile all'Operatore stesso e/o per effetto di quanto precede.

10.2. Resta altresì inteso che, decorsi i termini di cui alle sopra rappresentate, condizioni specifiche, senza che l'Operatore abbia provveduto al versamento in favore dell'Organizzatore del Corrispettivo e/o di ogni altra somma dovuta all'Organizzatore (incluse le penali di annullamento a carico dei clienti), sulle somme non versate maturerà un interesse moratorio pari al tasso di interesse di legge per tempo vigente, che sarà calcolato secondo quanto previsto dall'articolo 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002.

Inoltre il mancato rispetto dei termini di cui alle condizioni commerciali specifiche, nonché agli obblighi derivanti dalle condizioni generali di contratto, potrà comportare, ove applicabile:

- la decadenza dal beneficio della dilazione di pagamento connessa con la modalità di pagamento prescelta, sicché l'Operatore sarà tenuto ad effettuare tutti i pagamenti ancora dovuti in favore dell'Organizzatore, secondo quanto indicato nelle condizioni specifiche di cui sopra;

10.3. Fermo restando quanto disposto ai punti precedenti, l'Organizzatore **avrà la insindacabile facoltà di risolvere il contratto *ipso iure* e disporre conseguentemente ed in via immediata la chiusura e/o il blocco dei codici di prenotazione nei seguenti casi:**

- a. inadempimento da parte dell'Operatore dei propri obblighi, inclusi gli obblighi di pagamento a qualunque momento riferiti, sia nei confronti dell'Organizzatore sia di qualunque altra società del Gruppo;
- b. inadempimento da parte dell'Operatore dei SUPERIORI obblighi previsti dagli artt. **7, 8, 9**;
- c. inadempimento da parte dell' Operatore di tutti gli obblighi di cui al superiore **art. 6**, con particolare evidenza alla prescritta comunicazione dei dati, al corretto utilizzo del codice di prenotazione e al divieto di brokeraggio;
- d. variazione dell'assetto societario e/o della persona del titolare dell'Operatore;
- e. revoca degli affidamenti bancari e/o sussistenza di indici di perdita di solidità finanziaria da parte dell'Operatore, quali ad esempio protesti, procedure monitorie, fallimentari etc;
- f. se il direttore tecnico, o il socio/titolare dell'Operatore è stato precedentemente direttore

tecnico o appartenente alla compagine sociale di altre Operatori sottoposte a procedure concorsuali oppure che siano state o siano tutt'ora insolventi nei confronti dell'Organizzatore; g. in caso di rivendita dei pacchetti turistici dell'Organizzatore ad altro Operatore di Viaggio o intermediario senza preventiva autorizzazione scritta da parte **dell'Organizzatore**. Inoltre al verificarsi di tale situazione, l'Operatore dovrà corrispondere all'Organizzatore il risarcimento del danno nella misura pari al prezzo del/dei pacchetto/i turistico/i venduti senza la suddetta autorizzazione.

La chiusura e/o il blocco dei codici sarà comunicato, dall'Organizzatore all'Operatore, per iscritto e/o in ogni forma ritenuta idonea, anche a mezzo semplice email,

ART. 11. RECESSO

11.1. Ferme le previsioni di cui ai precedenti articoli, tenuto conto della natura giuridica del rapporto esistente tra Organizzatore ed Operatore, fondato sull'elemento fiduciario che assume rilievo determinante nella causa del presente accordo, qualora l'Operatore ponga in essere comportamenti idonei a minare il suddetto rapporto di fiducia, quali a titolo esemplificativo, la diffusione o pubblicazione con qualsiasi mezzo e\o strumento di comunicazioni ingiuriose e/o diffamatorie ai danni dell'Organizzatore e/o di qualunque altra Società del Gruppo, l'Organizzatore potrà a proprio insindacabile giudizio, recedere con effetto immediato dal presente accordo, inabilitando i codici di prenotazione all'Operatore e così interrompendo ogni collaborazione con la medesima, riservandosi inoltre l'eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

ART. 12. COMUNICAZIONI

12.1. Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere trasmessa per iscritto (e-mail, Pec, telegramma ed in genere strumenti telematici).

ART. 13. FORO ESCLUSIVO ED INDEROGABILE

13.1. Qualsiasi controversia derivante o connessa con l'interpretazione, la validità, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva ed inderogabile del Tribunale di Paola.

ART. 14. PRIVACY (REGOLAMENTO UE 2016/679)

14.1. I dati relativi ai clienti con i quali l'Operatore entrerà in contatto durante l'esecuzione del rapporto, **da comunicare dall'Operatore all'Organizzatore**, sono soggetti alla disciplina di cui al Regolamento UE 2016/679, **come da modulo pubblicato sul sito web**

www.italianavacanze.it. L'Operatore e l'Organizzatore, per quanto di rispettiva competenza, si impegnano espressamente a rispettare ed applicare tutte le norme in materia di protezione con riferimento al trattamento dei dati personali.