

Notizie utili ed istruzioni per l'uso

Le nuove condizioni generali unificate ed il nuovo modulo per la compravendita di pacchetti turistici: perché?...

Dall'impegno di ASTOI, ASSOTRAVEL, ASSOVIAGGI e FIAVET è scaturito un nuovo modello contrattuale comune. In realtà si tratta non di una rivoluzione ma di un'opera di cesello effettuata tanto sulle condizioni generali che sul modulo per la compravendita, col fine di renderli ancora più chiari ed aderenti al dettato legislativo: alcune parti sono state aggiornate alla evoluzione normativa (vedi Privacy), altre migliorate.

Il contratto concordato e standardizzato presenta svariati vantaggi:

1. di UNIFICARE le procedure di contrattazione per tutte le associazioni del comparto;
2. di SEMPLIFICARE quindi le attività del front desk agenziale che utilizzerà solo il modello contrattuale standard;
3. di GARANTIRE il rispetto della legislazione di settore e di quella più generale prevista a tutela del consumatore.

Va assolutamente sottolineato che l'art. 6 del D.Lgs. 111/95 impone che il contratto di compravendita di pacchetto turistico venga redatto per iscritto, per soddisfare l'esigenza di documentazione del rapporto contrattuale.

Nell'eventualità che sorga un contenzioso tra le parti, la forma scritta del contratto assicura un mezzo di prova fondamentale. Inoltre, in caso di insolvenza o fallimento del tour operator o dell'agente di viaggio, o di fronte ad emergenze che impongano il rimpatrio anticipato dei turisti da Paesi extracomunitari, solo l'esibizione del contratto da titolo per richiedere l'intervento del Fondo di Garanzia.

Quindi, il contratto va sempre fatto firmare in originale in tutte le sue pagine e consegnato al cliente alla conclusione dello stesso.

Dove trovare il modulo

Il modulo può essere scaricato dai siti delle associazioni di categoria che l'hanno approvato (Assoviaggi, Assotrael, Astoi, Fiavet) e salvato sul proprio personal computer.

Per poterlo aprire è necessario disporre del programma Adobe Acrobat Reader (scaricabile gratuitamente dal sito www.adobe.it).

Come usare il modulo

E' possibile:

- stamparlo, riprodurlo in varie copie e compilarlo a mano;
- compilarlo a video e stamparlo volta per volta (**attenzione:** non è possibile salvarne i contenuti!).

Ogni modulo consta di tre pagine:

1. la **prima** è la proposta di acquisto di pacchetto/servizio turistico, che viene formulata dal cliente;
2. la **seconda** riporta per esteso le condizioni di compravendita di pacchetto/servizio turistico unificate, che sono parte integrante e fondamentale del contratto;
3. la **terza** è la conferma, attraverso la quale si da risposta affermativa sulla disponibilità di quanto richiesto dal cliente.

Step da seguire:

- L'agenzia provvede a compilare la **prima pagina** del modulo per conto del cliente o ad assisterlo nella compilazione, e ne stampa due copie.
- Sul retro di ogni copia vengono stampate le condizioni generali di contratto, riportate alla **seconda pagina** del file.
- Il cliente sottoscrive in originale le due copie della proposta: una rimane nelle sue mani, l'altra viene trattenuta dall'agenzia (La firma vale come formale accettazione del modulo contrattuale e specifica accettazione del catalogo o del programma fuori catalogo e di tutti quegli elementi e contenuti informativi che insieme contribuiscono a costituire il contratto. N.B.: in questo momento il contratto non è ancora concluso, lo sarà solo quando giungerà la conferma).
- Il foglio di conferma di cui alla **terza pagina**, anche se già compilato e riprodotto in due copie, deve restare nelle mani dell'agenzia fintantoché il tour operator non avrà effettivamente fornito la conferma della disponibilità del pacchetto e/o del/i servizio/i richiesto/i dal cliente.
- Giunta la conferma di disponibilità (da questo momento il contratto si intende concluso), l'agenzia timbra e firma il foglio di conferma, chiede al cliente di firmare le due copie per ricevuta, e consegna la copia a lui destinata.
- Dopo aver rilasciato al cliente copia del contratto in tutte le sue pagine, l'agente di viaggio è tenuto a conservare gli originali per dieci anni, come richiesto dalla legge.

Pagina 1 - Proposta

Nome della Agenzia di Viaggi,
indirizzo, autorizzazione regionale,
numero della polizza assicurativa
e compagnia presso la quale la
stessa è stata stipulata.

N.B: Questo modulo rappresenta una **PROPOSTA DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTO/SERVIZIO TURISTICO!!!** Ossia: non è ancora un contratto perfezionato
Cioè: è il cliente che propone al tour operator il contratto.

AGENZIA DI VIAGGIO Denominazione e indirizzo dell'AdV C.A.P. Città Indirizzo e-mail Autorizzazione/Licenza Polizza R.C. Compagnia Assicurativa	PROPOSTA DI COMPRAVENDITA DI PACCHETTO/SERVIZIO TURISTICO Modulo da utilizzare per adempiere alle disposizioni dell'art.6 (Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici) del D. Lgs. 111 del 17.3.95 e da conservare a norma di legge. Il cliente ha diritto di ricevere copia del presente contratto di compravendita di pacchetto/servizio turistico	 ASSOTRAVEL  ASTOI ASSOCIAZIONE TOUR OPERATORI ITALIANI  fiavet																				
Contraente: COGNOME e NOME <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">NAZIONALITA'</td> <td style="width: 70%;">N° PASSAPORTO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">INDIRIZZO</td> </tr> <tr> <td>CAP</td> <td>CITTA'</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TELEFONO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DATA DI NASCITA'</td> </tr> </table>	NAZIONALITA'	N° PASSAPORTO	INDIRIZZO		CAP	CITTA'	TELEFONO		DATA DI NASCITA'		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">RIFERIMENTI PRATICA</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">OPERATORE ADV</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>N° PRATICA ADV</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OPERATORE T.O.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° PRATICA T.O.</td> <td></td> </tr> </table>		RIFERIMENTI PRATICA		OPERATORE ADV		N° PRATICA ADV		OPERATORE T.O.		N° PRATICA T.O.	
NAZIONALITA'	N° PASSAPORTO																					
INDIRIZZO																						
CAP	CITTA'																					
TELEFONO																						
DATA DI NASCITA'																						
RIFERIMENTI PRATICA																						
OPERATORE ADV																						
N° PRATICA ADV																						
OPERATORE T.O.																						
N° PRATICA T.O.																						

Individuazione
della persona
che si è
occupata
dell'apertura
della pratica.

Qui vanno inseriti i dati del cliente che fa la proposta contrattuale per sé medesimo ed eventualmente anche per altre persone.

in nome e per conto proprio, oltre che in nome e per conto delle persone appresso elencate:

COGNOME e NOME	
NAZIONALITA'	N° PASSAPORTO
INDIRIZZO	
CAP	CITTA'
DATA DI NASCITA*	TEL.

COGNOME e NOME	
NAZIONALITA'	N° PASSAPORTO
INDIRIZZO	
CAP	CITTA'
DATA DI NASCITA*	TEL.

COGNOME e NOME	
NAZIONALITA'	N° PASSAPORTO
INDIRIZZO	
CAP	CITTA'
DATA DI NASCITA*	TEL.

propono all'Organizzatore la stipulazione del contratto avente ad oggetto il
seguente:

Eventuale
impegno del
cliente a non
recedere
dalla
proposta per
n. giorni

Indicazione
precisa di tutti i
dati relativi al
pacchetto/servizio
turistico richiesto
dal cliente.

☐ **Pacchetto Turistico**
☐ **Servizio Turistico:**

☐ **Catalogo** Edizione pag.

Cod. pren. elett. Denominazione Pacchetto/Servizio

Destinazione/itinerario

Durata giorni notti dal al

partenza da ritorno a

Richieste particolari

☐ **Fuori Catalogo**

☐ **Viaggio su misura** come da programma richiesto dal cliente (qui allegato)

☒ **In caso di richiesta impegnativa**, la presente proposta è formulata dal cliente in modo irrevocabile ed impegnativo fino alla data del

Laddove la data non sia indicata, la presente proposta è da considerarsi irrevocabile ed impegnativa per un massimo di 7 giorni a partire dalla data odierna.

SERVIZI RICHIESTI	€ per persona	N°	Totale
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
POLIZZE FACOLTATIVE			0,00
.....			0,00
.....			0,00
.....			0,00
			Totale € 0,00

I° Acconto €
versato il

II° Acconto €
da versare il ←

Saldo €
da versare il

DOCUMENTI NECESSARI*:

- ☐ Passaporto
- ☐ C.I.
- ☐ Visto
- ☐ Vaccinazioni e profilassi

.....

(*) solo per cittadini U.E. →

L'acconto da versare viene qui indicato; non può essere superiore al 25% del prezzo

Riquadro dedicato all'indicazione dei singoli pacchetti/servizi richiesti, e assicurazioni facoltative, col relativo costo.

Il presente contratto si intenderà concluso per effetto dell'accettazione da parte dell'organizzatore della presente proposta.

Si dichiara di aver ricevuto per iscritto tutte le informazioni di cui all'art. 8 del D.Lgs. 111/95 - salvo quelle previste dal comma 2 dello stesso articolo che verranno fornite in tempo utile prima dell'inizio del viaggio- nonché di essere a conoscenza e di accettare espressamente le condizioni, la scheda tecnica, le penali riportate nel catalogo, depliant, opuscolo e/o programma fuori catalogo e/o viaggio su misura.

Si dà atto che l'agenzia venditrice non è responsabile per l'inadempimento degli obblighi di organizzazione ed esecuzione del pacchetto turistico, che gravano direttamente sull'organizzatore.

.....ii.....

* Firma del proponente.....
 * in nome proprio oltre che in nome e per conto delle persone sopra elencate.....

** Firma del genitore
** per i minorenni

Informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003: I dati dei sottoscrittori del presente contratto e quelli degli altri partecipanti, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale ed elettronica nel rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto assicurativo. Trattati separatamente e diversamente indicati, si avvalgono i relativi dati anche sui rispettivi siti web - [FAGS](#), [Agenzia Ondine](#) e [Agenzia Onidrive](#). A garanzia dell'adempimento delle finalità perseguite dall'Assicurazione, l'Agenzia Ondine, a cadute necessarie, la comunicazione dei dati sarà effettivamente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei servizi del pacchetto turistico o comunque a soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. In ogni momento potranno essere esercitati tutti i diritti ex art. 7 D.Lgs. 196/2003.

Per alcune destinazioni possono essere richieste documentazioni particolari, e il cliente ne deve essere informato

Luogo
e data

Nuova informativa sulla
privacy a norma del D.Lgs.
196/2003

Sottoscrizione del cliente/proponente di formale accettazione del contenuto del modulo contrattuale e per specifica accettazione del catalogo, programma fuori catalogo e di tutti i loro elementi e contenuti informativi; la firma sarà quella di un genitore quando il cliente sia minorenne

Dati da inserire nel modulo

Nelle pagine di proposta e di conferma, nel frontespizio a sinistra, c'è lo spazio per tutte le informazioni relative all'agente di viaggio intermediario:

<società>

<indirizzo>

<cap> <città> <prov>

<tel.> <fax>

e-mail

Aut. Reg.

Polizza n.

Compagnia Assicurativa

Vanno compilate debitamente ed in forma completa: sono informazioni indispensabili per distinguere gli agenti di viaggio con autorizzazione, primo presupposto di sicurezza, serietà e tutela per il cliente, da quei soggetti abusivi che spesso "inquinano" il settore.

Tanto nella pagina di proposta quanto in quella di conferma, è necessario:

1. indicare i dati anagrafici del cliente/clienti (fino a cinque persone su ogni singola pratica): sono stati aggiunti al nuovo modulo i dati riguardanti la nazionalità dei clienti ed il loro numero di passaporto (eventuale);
2. individuare l'organizzatore e cosa il cliente richiede, riportando la descrizione del pacchetto/servizio turistico, utilizzando l'alternativa "da catalogo/fuori catalogo/viaggio su misura";
3. riportare i servizi, le polizze e gli eventuali extra previsti o che vengano richiesti ed i relativi importi (va ricordato che il pacchetto turistico ha sempre un costo unitario e forfettario e che le voci di costo aggiuntive possono riguardare, ad esempio, il costo individuale di apertura pratica ed eventuali polizze assicurative aggiuntive);
4. indicare l'entità e la/e data/a prevista/e per il versamento del/degli acconto/i e del saldo.

Quando, per la particolarità e le caratteristiche del pacchetto turistico, è plausibile un impegno più vincolante per il cliente, questi formula espressamente una "proposta impegnativa" per un determinato periodo di tempo e lo indica per iscritto nel modulo: in tali casi è normalmente richiesto di versare una somma di denaro e viene individuata una data oltre la quale il cliente si considera liberato dalla proposta contrattuale.

Se chi acquista è un cittadino comunitario e si tratta di un pacchetto, si suppone che sia già stato informato attraverso le informazioni contenute in catalogo, ma è comunque opportuno che nel modulo vengano ribadite le informazioni riguardanti le formalità doganali e profilassi sanitarie.

Come sopra anticipato, nel nuovo modulo è stata inserita la finestrella di indicazione della nazionalità: grazie a questa l'agenzia è messa in grado di discernere se il cliente è o non è comunitario, potendo quindi informarlo o invitarlo ad informarsi presso la propria ambasciata o consolato, riguardo alle modalità di accesso riservate ai suoi connazionali per lo Stato di destinazione.

Privacy

È stata inserita una nuova informativa redatta in conformità della nuova normativa sulla privacy, introdotta dal D.Lgs. 196/2003, in fondo alla prima pagina del modulo, così da rendere possibile da subito al cliente, in sede di sottoscrizione della proposta contrattuale, di prenderne visione.

Tale normativa impone al titolare del trattamento dei dati personali di fornire determinate informazioni al cliente al fine di rendere individuabile il titolare del trattamento dei dati personali.

Attraverso i dati disponibili sul modulo è individuata l'agenzia di viaggi, qualora la stessa, a seconda dei casi, dovesse essere individuata come titolare del trattamento dei dati.

Attraverso specifiche indicazioni contenute nei cataloghi è poi individuato il Tour Operator qualora si dovesse individuare in questa figura il titolare del trattamento dei dati.

Ciò rende effettivamente possibile l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

La trasmissione, si chiarisce, sarà possibile solo verso i fornitori o le autorità nella misura strettamente necessaria alla fruizione dei servizi oggetto del contratto.

N.B.: nel caso in cui ai fini della conclusione del contratto sia necessaria la raccolta di dati c.d. sensibili ("dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale") a seguito di richieste particolari dello stesso cliente (ad esempio basta che sia formulata la richiesta di strutture speciali per persone con ridotta capacità motoria, o con c.d. bisogni speciali, oppure la richiesta di una alimentazione particolare che escluda il glutine o il contenuto di zuccheri...) sarà necessario fare firmare al cliente un modulo aggiuntivo dove sia specificato che si dà specifica ed espressa autorizzazione al trattamento dei propri dati personali identificabili come sensibili, nei limiti e nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.