

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1. DISCIPLINA APPLICABILE

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto si applicano alla vendita da parte della MAMBO TRAVEL di pacchetti turistici e/o singoli servizi realizzati da Organizzatori di viaggio terzi (detti anche TOUR OPERATOR), per cui la MAMBO TRAVEL agisce solo quale **mero intermediario** nella vendita di tali pacchetti e/o servizi turistici.

Conseguentemente la vendita dei pacchetti turistici, di cui al presente modulo, è regolata:

#### per quanto concerne la MAMBO TRAVEL

dagli artt. 17-23 della Legge 27 Dicembre 1977, n. 1084 ("Legge 1084/77") e dal Decreto Legislativo 111 del 17 Marzo 1995 ("D.L. 111/95") **limitatamente** alle norme applicabili ai venditori di pacchetti turistici;

#### per quanto concerne l'Organizzatore

dai cataloghi ed opuscoli illustrativi pubblicati dall'organizzatore stesso nonché dalle norme inderogabili di cui al D.L. 111/95 e dalle Convenzioni Internazionali in materia di trasporti, in quanto applicabili ai servizi oggetto del pacchetto turistico.

1.2 Con riferimento ai servizi turistici **non** rientranti nella definizione di pacchetti turistici di cui al successivo art. 2 si applicheranno le seguenti disposizioni della Legge 1084/77: art. 1, n. 3 e n.6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31; nonché le condizioni generali in appreso limitatamente agli articoli: 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15 e 16 nonché le condizioni generali riportate nei cataloghi e/o opuscoli illustrativi predisposti dall'Organizzatore.

### 2. DEFINIZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi dell'art.2 n. 1 del D.L. 111/95 per pacchetti turistici si intendono: 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, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis)... che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

### 3. PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione sarà valida solo se il cliente avrà debitamente compilato e sottoscritto, con duplice firma, il modulo stampato sul retro. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta dell'accettazione da parte dell'Organizzatore che la MAMBO TRAVEL provvederà a comunicare al cliente.

### 4. PAGAMENTI

Gli importi degli acconti da versarsi sono quelli risultanti dal catalogo dell'Organizzatore, salvo le variazioni evidenziate sul modulo di richiesta di prenotazione stampato sul retro, sempre che siano accettate dall'Organizzatore. Qualora la prenotazione sia effettuata dopo i termini di pagamento previsti nel catalogo, il pagamento dovrà essere effettuato in unica soluzione all'atto della prenotazione di cui al modulo stampato sul retro.

**I termini di pagamento di cui sopra si intendono essenziali** per cui il loro mancato rispetto da parte del cliente implicherà la risoluzione di diritto del contratto per fatto e colpa del cliente, salva la facoltà della MAMBO TRAVEL e/o dell'Organizzazione di trattenere gli acconti a titolo di penale e di richiedere il risarcimento del maggior danno.

Nel caso che il pagamento dei pacchetti turistici e/o singoli servizi turistici, venga effettuato mediante assegno, questo dovrà essere **intestato esclusivamente alla MAMBO TRAVEL SRL** con apposizione della scritta **NON TRASFERIBILE** ed il pagamento si intende valido salvo buon fine dell'assegno. La MAMBO TRAVEL declina qualsiasi responsabilità per gli assegni emessi in difformità da quanto sopra indicato.

### 5. MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO

Eventuali modifiche del pacchetto turistico apportate dall'Organizzatore saranno prontamente portate a conoscenza del cliente da parte della MAMBO TRAVEL, fermo restando che la responsabilità di tali modifiche farà carico esclusivamente all'Organizzatore.

Salvo diverse condizioni specifiche nei cataloghi dell'Organizzatore si applicheranno le seguenti norme relativamente alla responsabilità dell'Organizzatore.

a) I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino ai 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a variazioni di: - costi di trasporto, incluso il costo del carburante; - diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per calcolare tali variazioni si farà riferimento alla differenza tra il corso dei cambi ed il costo dei servizi in vigore alla data della pubblicazione del programma come ivi riportata e quello risultante fino a 20 giorni prima della data fissata per la partenza. Se prima della partenza l'Organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, ne darà tempestiva comunicazione al cliente. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato. Il cliente che riceva una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, ovvero di accettare la modifica, che diverrà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il cliente dovrà dare comunicazione della propria decisione di recesso alla MAMBO TRAVEL ed all'Organizzatore **entro 2 giorni lavorativi** da quando è venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata. L'Organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del Cliente, e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risultasse possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Cliente per serie, giustificate e comprovate ragioni, l'Organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto, per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile.

b) Le modifiche da parte del Cliente a prenotazioni già accettate, sono soggette ad approvazione scritta da parte dell'Organizzatore ed in ogni caso comportano l'addebito al Cliente delle maggiori spese sostenute.

c) Il Cliente è tenuto a far presente per iscritto sue eventuali particolari esigenze al momento della prenotazione.

### 6. RECESSO DEL CLIENTE

Il Cliente può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, soltanto allorché gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del precedente art. 5, nel qual caso, ove eserciti il recesso, ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto turistico, ovvero ad essere rimborsato da parte dell'Organizzatore dell'importo del prezzo già corrisposto al momento del recesso. Il pacchetto turistico di cui il Cliente decida di usufruire, dovrà essere di importo non inferiore a quello originariamente previsto; se l'Organizzatore non è in grado di proporre un pacchetto di importo equivalente o superiore, il Cliente ha diritto ad essere rimborsato della differenza. Al Cliente che receda dal contratto, per casi diversi da quelli previsti dal presente articolo, saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché a titolo di corrispettivo per il recesso somme non superiori quelle che risultano dal catalogo, opuscolo o quant'altro.

Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

### 7. SOSTITUZIONI

Il Cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona purché:

a) la MAMBO TRAVEL o l'Organizzatore non siano informati per iscritto **entro 4 giorni lavorativi** prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;

- b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai mezzi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;
- c) il soggetto subentrante rimborsi alla MAMBO TRAVEL immediatamente e comunque prima della partenza, tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata dalla MAMBO TRAVEL.

Il cliente rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la quota di iscrizione, se prevista, e sarà, inoltre, solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo del pacchetto turistico nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

### 8. RECESSO DELL'ORGANIZZATORE

Nel caso in cui prima della partenza l'Organizzatore receda dal contratto per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto imputabile al cliente ovvero per motivi di forza maggiore, il cliente potrà in via alternativa optare per l'acquisto di un altro pacchetto turistico ovvero essere rimborsato dalla parte del prezzo già corrisposto come previsto dall'art. 6 commi 1 e 2. L'Organizzatore potrà annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero previsto dei partecipanti e sempre che ciò sia portato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicato dall'Organizzatore. In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al precedente art. 6, l'Organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite dal cliente entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni ulteriore esborso o indennizzo ed esclusa ogni responsabilità della MAMBO TRAVEL al riguardo.

### 9. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno provvedere a loro cura di essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi, inoltre, dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni e istruzioni fornite loro dall'Organizzatore e/o suoi rappresentanti anche nel corso del viaggio, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative applicabili al pacchetto turistico nonché vigenti nei paesi toccati dall'itinerario. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle suddette obbligazioni. Il cliente è tenuto a fornire alla MAMBO TRAVEL e/o all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione di questi ultimi nei confronti dei terzi responsabili del danno.

### 10. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali, riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della CEE e del relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'Organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità, rimanendo la MAMBO TRAVEL estranea a qualsiasi valutazione.

### 11. RESPONSABILITÀ

**11.1 La responsabilità della MAMBO TRAVEL** quale venditore e intermediario nella vendita del pacchetto turistico, e/o dei singoli servizi turistici, è **limitata ai massimali previsti dalla legge 1084/77**. Resta inteso che la MAMBO TRAVEL, quale intermediaria, risponde, in ogni caso, **esclusivamente dell'inadempimento dei propri obblighi ma non risponde in alcun caso dell'inadempimento degli obblighi dell'Organizzatore**, salvo il diritto del cliente di agire direttamente nei confronti dell'Organizzatore e/o dei terzi responsabili.

**11.2 La responsabilità dell'Organizzatore**, salvo diverse pattuizioni previste nei cataloghi dell'Organizzatore, è così disciplinata:

la responsabilità dell'Organizzatore non può in alcun caso eccedere i limiti previsti dalle leggi e convenzioni citate e più in particolare i limiti per singolo danno di seguito specificati:

a) **Danni alla persona del cliente**, dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte dell'Organizzatore, dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi, durante il viaggio e/o soggiorno. La responsabilità dell'Organizzatore per i detti danni non può in nessun caso eccedere i limiti delle convenzioni internazionali di cui al precedente art. 1.

b) **Danni, perdita, furto, relativi alle cose di proprietà del cliente** (es. bagaglio), dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte dell'Organizzatore, dei suoi incaricati ovvero dei terzi prestatori di servizi. La responsabilità dell'Organizzatore non può in nessun caso eccedere i limiti delle convenzioni internazionali di cui al precedente art. 1.

c) **Danni conseguenti a ritardi**. Salvo quanto previsto dall'art. 11.3 ove tali ritardi siano addebitabili all'Organizzatore, questo si impegna a fornire servizi e prestazioni atti ad attenuare i disagi del cliente, quali snack, pranzo, cena ed eventualmente la sistemazione in albergo per pernottamento nonché un importo fisso di lire 50.000 al giorno a titolo di copertura forfettaria di eventuali costi supplementari a carico del cliente, escludendosi qualunque altro maggior indennizzo. L'Organizzatore non sarà, in alcun caso, responsabile dei danni, di qualsiasi genere, allorché 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 al cliente, ovvero ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto quali i vettori aerei ovvero sono dovute a cause di forza maggiore ovvero ad eventi che l'Organizzatore non poteva, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere (scioperi di qualsiasi natura, modifiche operative/orari di compagnie di trasporti di linea, ecc.). L'Organizzatore non sarà inoltre in nessun caso responsabile dei danni: a) conseguenti all'innosservanza da parte del cliente di raccomandazioni o avvertenze dell'agente o della guida turistica in loco; b) derivanti da prestazioni di servizi fornite da terzi e non facenti parte del pacchetto turistico, incluse eventuali gite e/o servizi acquistati in loco e non organizzati direttamente dall'Organizzatore; c) derivanti da iniziative autonome del cliente.

11.3 Si dà atto che la MAMBO TRAVEL è assicurata per danni alle persone e/o agli oggetti del cliente con la compagnia NAVALE ASSICURAZIONI SpA con sede in Ferrara n° polizza 4095617/A.

### 12. RECLAMI E DENUNCE

Il cliente, a pena di **decadenza**, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, alla MAMBO TRAVEL e all'Organizzatore, le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi e, comunque, **entro 48 ore** o, se non immediatamente riconoscibili, **entro 10 giorni** dalla data del previsto rientro presso la località di partenza.

### 13. ASSICURAZIONE FACOLTATIVA CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è consigliabile stipulare presso gli uffici della MAMBO TRAVEL speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli nonché un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

### 14. FONDO DI GARANZIA

Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato istituito un Fondo nazionale di Garanzia cui il cliente può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Leg. 111/95, in caso di insolvenza o di fallimento della MAMBO TRAVEL o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato, b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. Il Fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'Organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art.21 n. 5 Decreto Legislativo n. 111/95.

### 15. FORO COMPETENTE

Per ogni controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione del presente contratto sarà competente il Foro di Padova o, alternativamente, il foro ove ha sede legale o amministrativa l'Organizzatore.

### 16. NOTIFICHE

Per qualsiasi comunicazione relativa al presente contratto, il cliente elegge domicilio all'indirizzo riportato nel retro del presente modulo. Eventuali comunicazioni saranno valide solo se inviate per iscritto mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.